



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

CAPITOLATO TECNICO

**FORNITURA DEI SERVIZI DI
GESTIONE AVANZATA, MANUTENZIONE, PRESIDIO SPECIALIZZATO
DELLE CENTRALI TELEFONICHE DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI**



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

INDICE

PARTE PRIMA – Introduzione all’Architettura dell’attuale infrastruttura telefonica PCM	5
Terminologia.....	5
1. Premessa.....	7
1.1 Contesto	7
1.2 Oggetto dell’Appalto	7
1.3 Struttura del Documento.....	8
1.4 Condizioni generali.....	8
1.5 Ambito tecnologico della fornitura	8
1.5.1 Affidabilità nell’erogazione dei servizi previsti	9
1.6 La rete telefonica della PCM	10
1.7 Sopralluogo.....	14
PARTE SECONDA – Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione.....	15
2. Descrizione dei Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione.....	15
2.1. Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione.....	15
2.1.1 Gestione avanzata.....	17
2.1.2 Manutenzione preventiva.....	19
2.1.3 Manutenzione correttiva.....	20
2.2. Servizi di telegestione.....	22
2.3. Servizi di presidio specializzato	22
2.4. Orari dei Servizi di interesse.....	24
PARTE TERZA – Ulteriori caratteristiche relative ai servizi.....	26
3. Ulteriori caratteristiche relative ai servizi fruiti	26
3.1 Requisiti dei servizi da erogare.....	26
3.2 Requisiti di conformità dei beni utilizzati.....	26
3.3 Referente dell’Amministrazione	27
3.4 Responsabile Operativo	27
3.5 Referente del Fornitore	27
3.6 Help Desk multicanale.....	27
3.9.1 Criteri di innesco delle richieste.....	28
3.9.2 Criteri di chiusura delle segnalazioni.....	29
3.7 Reporting e monitoraggio.....	29
3.8 Costituzione della scorta.....	30
3.9 Articolazione dei costi dei Servizi.....	31
3.9.1 Servizi di gestione avanzata, manutenzione, telegestione, Presidio specializzato ed ausilio alla conduzione.....	31
3.10 Durata del contratto	32



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

3.11	Indicazioni per la consegna di eventuale materiale necessario per l'erogazione dei servizi	32
3.12	Risoluzione del contratto	32
3.13	Riservatezza.....	33
4.	Livelli di Servizio e Penali	34
4.1	Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione.....	34
5.1.1	Tempi di intervento.....	35
5.1.2	Tempi di risoluzione ed esecuzione	37
5.1.3	Interventi di gestione avanzata a richiesta dell'Amministrazione	39
4.2	Servizio di Presidio specializzato	40
4.3	Servizio di Help Desk multicanale	41
4.4	Reporting e Monitoraggio.....	41
	PARTE QUARTA - Allegati.....	43
	Allegato 1 Servizi: costi e fabbisogni di massima attuali	43
	Allegato 2 Lista delle sedi di lavoro.....	44
	Allegato 3 Centrali telefoniche e consistenze dei terminali telefonici.....	45
	Allegato 4 Template di Offerta Economica.....	46



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Indice delle tabelle

Tabella 1: Lista delle sedi, Centrali telefoniche e consistenza apparati.....	11
Tabella 2: Sistemi di alimentazione delle centrali HiPath.....	14
Tabella 3: Orari dei Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione.....	25
Tabella 4: Classe di severità dei guasti	34
Tabella 5: Tempi di intervento per guasti bloccanti (Centrali Classe A).....	35
Tabella 6: Tempi di intervento per guasti bloccanti su altri siti (Centrali Classe B).....	35
Tabella 7: Tempi di intervento per guasti non bloccanti (Centrali Classe A)	36
Tabella 8: Tempi di intervento per guasti non bloccanti (Centrali Classe B)	36
Tabella 9: Tempi di intervento per guasti non gravi	37
Tabella 10: Tempi di risoluzione per guasti bloccanti (Centrali Classe A).....	37
Tabella 11: Tempi di risoluzione per guasti bloccanti su altri siti (Centrali Classe B).....	37
Tabella 12: Tempi di risoluzione per guasti non bloccanti (Centrali Classe A).....	38
Tabella 13: Tempi di risoluzione per guasti non bloccanti (Centrali Classe B).....	39
Tabella 14: Tempi di risoluzione per guasti non gravi	39
Tabella 15: Tempi di risoluzione per guasti non gravi	40
Tabella 16: SLA Presidio specializzato	41
Tabella 17: Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	41
Tabella 18: Tempi di consegna della reportistica	42



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

PARTE PRIMA – Introduzione all’Architettura dell’attuale infrastruttura telefonica PCM

Terminologia

La seguente tabella raccoglie definisce termini ed abbreviazioni largamente usati nel proseguo del documento.

TERMINE	DEFINIZIONE
Amministrazione o Amministrazione contraente Committente Presidenza o PCM	La Presidenza del Consiglio dei Ministri ovvero o l'Amministrazione richiedente la fornitura di o servizi oggetto di questo Capitolato tecnico
Capitolato	Questo Documento
Elemento Sistemistico	Un qualunque sistema oggetto dei servizi descritti nel presente documento
EOS	End of Support
Fornitore Offerente e/o Impresa Partecipante	L'Operatore economico che partecipa alla presente iniziativa di acquisizione ed eventualmente risulta Aggiudicatario
Fornitore e/o Impresa e/o Società	L'Operatore economico che fornisce i servizi descritti nel presente Capitolato al Committente
Fornitore subentrante	Il Fornitore della nuova Infrastruttura telefonica PCM (fornitura distinta rispetto all'oggetto del presente Capitolato tecnico)
FTE	Full Time Equivalent: per singolo FTE si intende la somma dei turni necessari a garantire la presenza di una persona di presidio (specializzato) presso una sede dell'Amministrazione per tutto l'orario definito dal profilo di qualità richiesto
Giorni	Ove non espressamente indicato, negli SLA i giorni si intendono solari
Gruppo Numerazione Ridotta (GNR)	Assegnazione ad un utente privato di un numero composto da un numero minore delle 8 cifre tradizionali. Serve per avere un numero breve al quale essere raggiungibile (esempio: 06.6779xxxx) e poter aggiungere delle cifre per poter raggiungere gli interni dell'ufficio collegati alla centrale telefonica.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

H24	24 ore su 24
IVR	Interactive Voice Response
P.O.	Posto Operatore
PRI	Primary Rate Interface
Referente del Fornitore	Rappresentante del Fornitore, nei rapporti con il Committente, preposto al coordinamento delle attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti.
Referente dell'Amministrazione	Rappresentante del Committente nei rapporti con il Fornitore.
Responsabile Operativo	Coordinatore tecnico del servizio Fonia della PCM
Sede	Edificio o gruppo di edifici in cui risiedono gli uffici del Committente.
Service Level Agreement (SLA)	Strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate dal Fornitore nei confronti del Committente
SIP	Session Initiation Protocol
SMR	Soglia Minima Richiesta
Terminale telefonico	Ogni terminale hardware utente collegato alla centrale telefonica (es. telefoni analogici, telefoni digitali, P.O., trading Board). I terminali FAX sono esclusi dalla definizione



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

1. Premessa

I servizi descritti nel presente Capitolato tecnico hanno l'obiettivo di rispondere alle esigenze della Presidenza del Consiglio dei Ministri principalmente in relazione alla gestione avanzata (rif. § 2.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione), manutenzione, presidio specializzato e servizi correlati dei diversi dispositivi tecnologici che costituiscono complessivamente il sistema di telefonia fissa presente presso le sedi dell'Amministrazione (o, comunque, presso le sedi utilizzate dall'Amministrazione stessa), garantendone le attività di conduzione, assistenza e ripristino del funzionamento, a livello sia logico sia fisico.

Il capitolato descrive nel dettaglio i servizi che il Fornitore dovrà erogare secondo gli standard di qualità ed i Service Level Agreement applicabili e le eventuali penali qualora questi ultimi non fossero rispettati.

1.1 Contesto

Ad oggi, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è attivo un sistema di telefonia fissa che sebbene abbia dimostrato negli anni un rilevante livello di affidabilità, risulta ormai datato e richiede, quindi, un'attività di ammodernamento tecnologico. Tale attività di aggiornamento tecnico sarà graduale ed articolata in un periodo temporale sufficientemente lungo da poter essere svolta minimizzando gli impatti, anche indiretti, sulle attività istituzionali.

I servizi descritti nel presente documento rispondono all'esigenza della Presidenza del Consiglio dei Ministri di mantenere la piena funzionalità e l'efficienza complessiva dell'infrastruttura di telefonia fissa al momento in esercizio, fino al completamento delle attività di migrazione ad un'infrastruttura di telefonia più aggiornata dal punto di vista tecnico e rispondente agli attuali requisiti di Unified Communication and Collaboration.

1.2 Oggetto dell'Appalto

L'oggetto della presente fornitura consiste prevalentemente nell'erogazione dei servizi di gestione avanzata, manutenzione e presidio specializzato dei diversi sistemi, dispositivi e apparati che compongono il sistema di telefonia fissa dell'Amministrazione: Centrali telefoniche, terminali telefonici e relativi accessori o periferiche (UPS, moduli aggiuntivi, accessori del Posto Operatore, sistema di documentazione addebiti, sistema di trading, sistema di monitoraggio remoto dei locali tecnici delle Centrali telefoniche etc.).

Tali ambiti tecnologici, cui si riferiscono i servizi oggetto di questo documento, sono descritti nel successivo § 1.5 *Ambito tecnologico della fornitura*.

In particolare, è richiesta al Fornitore l'erogazione dei seguenti servizi:

- gestione avanzata dell'infrastruttura telefonica complessiva e dei relativi apparati accessori (rif. § 2.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione);
- manutenzione dell'infrastruttura telefonica complessiva e dei relativi apparati accessori (rif. § 2.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione);
- telegestione (rif. § 2.2 Servizi di telegestione)
- presidio specializzato (rif. § 2.3 Servizi di presidio specializzato);
- Help Desk multicanale (rif. § 3.6 Servizio di Help Desk Multicanale);
- reporting e monitoraggio (rif. § 3.7 Reporting e monitoraggio);
- costituzione della scorta di materiale (rif. § 3.8 Costituzione della scorta).



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni ed i servizi di cui al presente capitolato è la lingua italiana, salvo casi particolari espressamente accettati dall'Amministrazione.

I predetti servizi dovranno essere erogati secondo le modalità descritte nei successivi paragrafi del presente Capitolato.

1.3 Struttura del Documento

Il presente Capitolato Tecnico si compone di:

- Una **parte prima**, di tipo introduttivo che descrive sommariamente l'ambito, l'architettura, gli obiettivi e l'oggetto della Fornitura del presente affidamento e stabilisce alcune condizioni di carattere generale.
- Una **parte seconda** che fornisce la descrizione e le specifiche dei servizi di conduzione e di ausilio alla conduzione richiesti.
- Una **parte terza** che fornisce indicazioni circa le modalità di fruizione dei servizi di interesse con relativi SLA e penali.
- Una **parte quarta** che contiene alcuni Allegati a corredo dei contenuti del presente documento.

1.4 Condizioni generali

- a) I termini e la durata di tutti i servizi previsti nell'ambito del presente Capitolato tecnico decorrono dalla data di efficacia del contratto, salvo che, in casi di urgenza, la stazione appaltante ne chieda l'esecuzione anticipata;
- b) È prevista la possibilità per l'Amministrazione, durante tutto il periodo della durata contrattuale (rif. § 3.10 Durata del contratto), di dismettere in tutto o in parte i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico in considerazione delle attività di ammodernamento tecnologico e migrazione utenti che verranno avviate con altre iniziative (rif. § 1.1 Contesto).
- c) I termini espressi in giorni, nel seguito del presente Capitolato Tecnico, sono da intendersi, tranne ove espressamente specificato, come giorni solari.
- d) Il Fornitore accetta le condizioni pattuite nel Capitolato tecnico e nei documenti contrattuali a corredo e, con la sottoscrizione del contratto, garantisce che non sussistono ostacoli e/o vincoli di alcun tipo alla corretta erogazione di tutti i servizi previsti nell'ambito del presente Capitolato tecnico nei tempi e con gli SLA indicati (rif. § 4 Livelli di Servizio e Penali), manlevando in via preventiva l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità.**

1.5 Ambito tecnologico della fornitura

Il presente Capitolato tecnico ha l'obiettivo di soddisfare le esigenze specifiche dell'Amministrazione relative alla richiesta di prestazioni da erogare a cura del Fornitore attraverso un contratto di affidamento dei servizi sottoelencati:

- servizio di gestione avanzata e manutenzione (preventiva e correttiva) dei seguenti apparati:
 - Centrali telefoniche (Unify Hipath serie 4000 e sistema Trading);
 - sistemi annessi alle Centrali telefoniche (dispositivi di "musica di attesa", IVR, caselle vocali, apparati per telediagnosi, gateway IP) e le relative utenze interne;
 - terminali telefonici connessi alle Centrali telefoniche (Posti Operatori, Trading board, telefoni digitali, telefoni analogici, terminali IP, telefoni Trading, apparati utente in generale) e loro accessori;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

- stazioni di energia dedicate alle Centrali telefoniche e dei loro accessori (alimentatori o UPS, batterie e accumulatori e impianti di alimentazione e terra);
- sistema di documentazione addebiti (hw, sw e licenze etc.);
- sistema di videosorveglianza da remoto (attualmente NetEyes) dei locali tecnici in cui sono installate le Centrali telefoniche (hw, sw e licenze etc.);
- software di gestione, configurazione e di interconnessione delle centrali telefoniche con relativo hardware;
- servizio di telegestione (rif. § 2.2 Servizi di telegestione);
- servizi di presidio specializzato infrastruttura Fonia (rif. § 2.3 Servizi di presidio specializzato);
- Help Desk multicanale (rif. § 3.6 Help Desk multicanale);
- reporting e monitoraggio (rif. § 3.7 Reporting e monitoraggio);
- costituzione della scorta di materiale (rif. § 3.8 Costituzione della scorta).

Rientra nell'ambito tecnologico della fornitura tutto il materiale descritto nel paragrafo ed in esercizio presso l'Amministrazione, oppure oggetto delle attività di manutenzione preventiva/correttiva previste nel presente Capitolato tecnico, oppure eventualmente acquisite dal Fornitore dall'Amministrazione nel corso della durata contrattuale (es.: attivazione nuove Sedi).

Allo scopo di garantire al Fornitore una conoscenza adeguata del contesto in cui si inquadra la richiesta di servizi suddetta e di permettergli un miglior dimensionamento delle risorse necessarie, nel § 1.6 La rete telefonica della PCM verrà illustrata schematicamente l'architettura della rete telefonica interna della PCM, aggiornata al momento in cui è stato scritto il presente capitolato.

1.5.1 Affidabilità nell'erogazione dei servizi previsti

Al fine di assicurare la corretta, efficiente ed efficace erogazione di tutti i servizi previsti nel presente Capitolato tecnico, il Fornitore partecipando alla presente iniziativa di acquisizione di servizi dichiara, per tutta la durata contrattuale di essere in grado di prendere in carico le Centrali Telefoniche HiPath 4000 V1 (incluso sistema Siemens HiPath VIP Trading), V2, V3 e V5 della Presidenza del Consiglio dei Ministri ai fini dell'erogazione dei servizi descritti nel presente documento ed, in generale, dello svolgimento di tutte le relative attività di supporto (gestione avanzata, manutenzione, presidio specializzato etc.), facendosi carico della risoluzione di eventuali criticità dovute all'attuale stato di end of support, con piena assicurazione per l'Amministrazione di:

- risoluzione di anomalie o guasti (di tipo hardware e/o software),
- disponibilità di materiali di ricambio.

Quanto sopra verrà effettuato ad onere del Fornitore garantendo anche, ove necessario, la messa a disposizione per l'Amministrazione di pacchetti di correzioni per le Centrali Telefoniche HiPath 4000.

Il Fornitore è tenuto, per tutta la durata contrattuale, alla risoluzione di tutte le anomalie/malfunzionamenti/guasti a invarianza di spesa per l'Amministrazione.

Il Fornitore per partecipare alla procedura di Gara dovrà garantire esplicitamente quanto sopra dichiarandolo, pena l'esclusione dalla procedura di selezione.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

1.6 La rete telefonica della PCM

Le sedi del Committente sono dislocate, prevalentemente, sul territorio della provincia di Roma. Le sedi interessate dal presente Capitolato sono quelle indicate nell'Allegato 2 Lista delle sedi di lavoro (salvo esigenze di aggiornamento causate da variazioni in termini organizzativi e logistici delle sedi dell'Amministrazione, che dovessero intervenire nel corso di tutta la durata contrattuale).

Il sistema telefonico della PCM è un sistema progettato in alta affidabilità e massima sicurezza ed è interconnesso alle centrali dell'attuale aggiudicatario della Convenzione CONSIP di telefonia fissa, Fastweb, in una modalità specifica di "utente protetto": ovvero sono duplicati sia le centrali di interscambio del gestore sia i flussi trasmissivi su fibra ottica che adducono le linee afferenti il GNR 06-67791 della PCM (Figura 1).

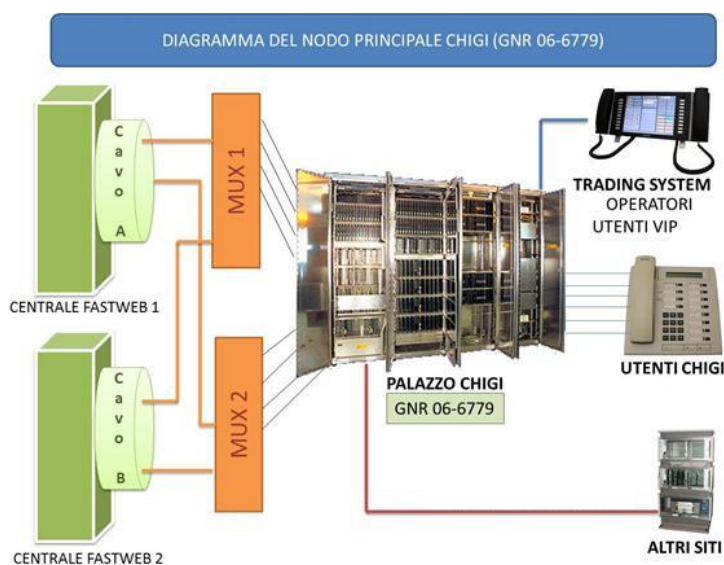


Figura 1: Schema ad alto livello della rete telefonica PCM

Il sistema PCM, al momento della stesura di questo documento, è composto da 16 centrali telefoniche modello HiPath 4xxx della società Siemens (**tecnologia proprietaria**) che servono 18¹ siti differenti distribuiti su più edifici come riportato nella seguente Tabella 1.

¹ In particolare, le sedi Panetteria e Wedekind sono servite attraverso la Centrale telefonica di Palazzo Chigi, mentre la sede di via del Sudario è servita dalla Centrale telefonica di Palazzo Vidoni.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

ID sede	Informazioni Sede			Centrale Installata			Utilizzo	
	Indirizzo	Città	Prov.	Marca e Modello	Anno di Installazione	Versione e Release	Utenti possibili	Utenti attivi
51 Chigi	Piazza Colonna, 370	Roma	RM	Hipath 4000	2010	V5 R1.7.28	1830	972
51 Chigi	Panetteria	Roma	RM	Hipath 4000	2022		120	61
51 Chigi	Wedekind	Roma	RM	Hipath 4000	2022		120	54
02 Stamperia	Via della Stamperia, 8	Roma	RM	Hipath 4500	2002	V1 13-04	456	336
03 Mercede 9	Via della Mercede, 9	Roma	RM	Hipath 4500	2005	V1 13-04	672	597
05 Mercede 96	Via della Mercede, 96	Roma	RM	Hipath 4500	2003	V1 13-04	1104	933
06 Quirinale	Via del Quirinale, 28	Roma	RM	Hipath 4300	2004	V1 13-04	96	38
07 Funz.Pubblica (Palazzo Vidoni)	Corso Vittorio, 116	Roma	RM	Hipath 4500	2000	V3 R8.4.27	1032	579
08 Pamphilj	Via Aurelia Antica, 111	Roma	RM	Hipath 4300	2005	V1 13-04	96	73
09 IV Novembre	Via IV Novembre	Roma	RM	Hipath 4000	2021	V5 R1.7.28	120	40
10 Colonna (Galleria Alberto Sordi)	Largo Chigi, 19	Roma	RM	Hipath 4500	2005	V1 13-04	912	859
11 Verospi	Via Dell'Impresa	Roma	RM	Hipath 4000	2005	V2 R12.4.8	216	148
12 Villa Ruffo	Via di Villa Ruffo	Roma	RM	Hipath 4000	2005	V2 R12.4.8	96	80
13 Brazzà	Largo Brazzà	Roma	RM	Hipath 4300	2005	V1 13-04	192	115
14 Rieti	Via Giuseppe Pitoni, 2	Rieti	RI	Hipath 4500	2017	V1 13-04	96	91
15 Apollonia	Piazza S. Apollonia, 20	Roma	RM	Hipath 4000	2006	V3 R8.4.27	96	76
16 Ferratella	Via Ferratella in Laterano, 51	Roma	RM	Hipath 4500	2006	V1 13-04	528	468
21 Chigi Trading	Piazza Colonna, 370	Roma	RM	Hipath 4500	2010	V1 13-04	1048	41
	Totale attacchi d'utente						8830	5561

Tabella 1: Lista delle sedi, Centrali telefoniche e consistenza apparati

Le 6 Centrali telefoniche principali (Palazzo Chigi, Via della Stamperia, Via della Mercede 9, Via della Mercede 96, Colonna - Galleria Sordi e Palazzo Verospi), sono interconnesse con un anello di 24 fibre ottiche SMR di proprietà del Committente e dedicate al servizio di fonia.

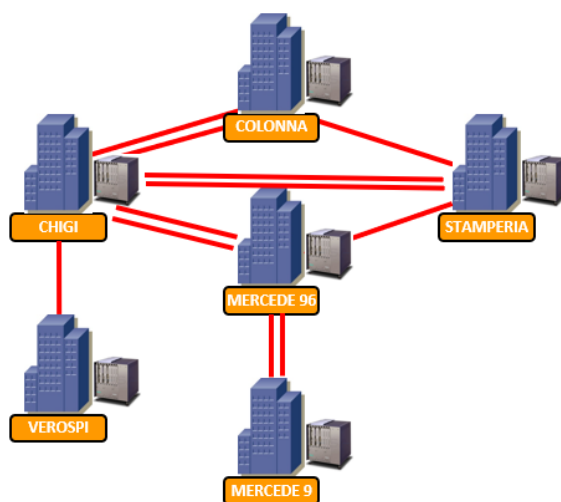


Figura 2: Anello in fibra ottica proprietario fra le centrali PCM



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

La gestione e la manutenzione di tale anello di 24 fibre ottiche SMR di proprietà del Committente non rientrano nelle attività richieste al Fornitore con il presente Capitolato Tecnico.

Le sedi di Panetteria e Wedekind sono connesse in IP alla centrale di Chigi mediante la fibra dati, mentre i restanti siti sono connessi tramite collegamento SPC (sede di Via IV Novembre), collegamenti CDN (Circuiti Diretti Numerici), o collegamenti numerici, ceduti in noleggio dagli operatori convenzionati, i cui oneri sono stabiliti con un contratto a sé stante. Tale contratto attualmente è affidato a TIM Spa². Altre sedi sono dotate di un proprio GNR (es.: S. Apollonia e Rieti).

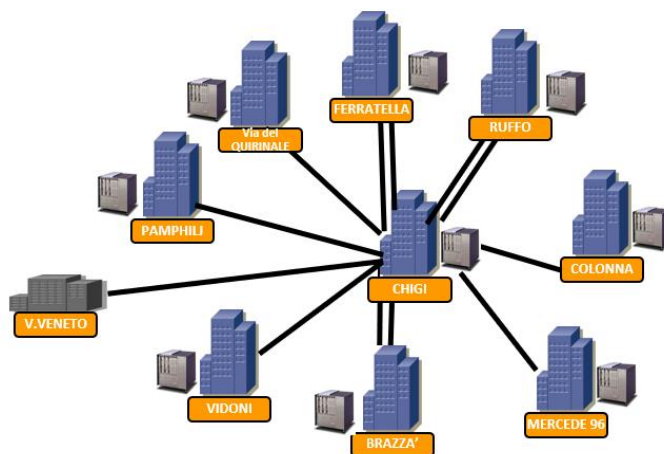


Figura 3: Rete CDN

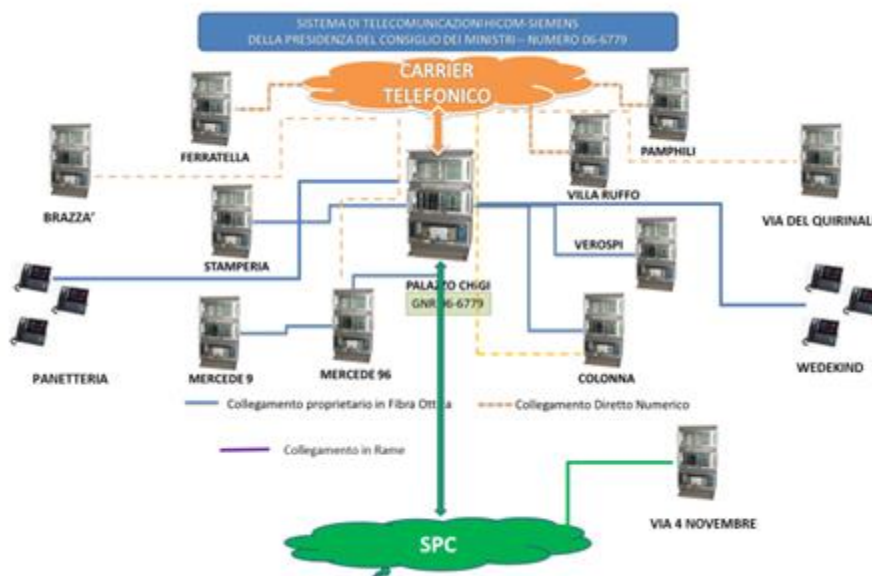


Figura 4: Centrali PCM connesse al GNR primario

² Il CDN con un edificio in Via Veneto a Roma costituisce un collegamento con una Organizzazione distinta rispetto alla Presidenza



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

Esistono poi alcuni siti periferici con una numerazione autonoma, non connessi al GNR primario della PCM (Fig. 4) compresi nel perimetro dei servizi richiesti.

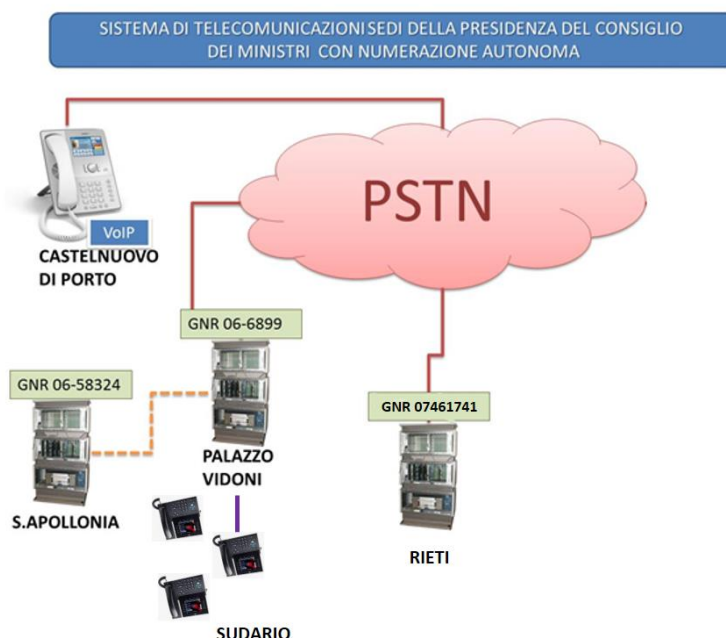


Figura 5: Centrali PCM non connesse al GNR primario

La Centrale telefonica di Palazzo Chigi è inoltre equipaggiata con un sistema Siemens HiPath VIP Trading (Hicom 300 Trading + HiPath 4500) consistente in software ed hardware Siemens aggiuntivi, che forniscono ad un numero ristretto di utenti privilegiati (circa 50) ed alle circa 10 postazioni degli operatori del centralino telefonico particolari prestazioni funzionali.

A puro titolo esemplificativo e solo per una valutazione sommaria delle dimensioni del sistema, la consistenza telefonica della infrastruttura di fonia è esposta in Allegato 3 Centrali telefoniche e consistenze dei terminali telefonici, fermo restando che **la struttura della rete, il numero di Centrali Telefoniche, di siti e la disposizione delle utenze sui siti, la tipologia delle connessioni di rete e/o di collegamento, potranno cambiare nel periodo di esercizio per insindacabili esigenze del Committente e senza che questo comporti alcuna variazione nella fornitura di servizi da parte del Fornitore.** In particolare, si concorda che il canone per i servizi di gestione avanzata e manutenzione dipenderà dal numero di terminali telefonici installati (cioè collegati alle rispettive Centrali telefoniche) e potrà quindi variare in aumento o diminuzione a seconda del numero di terminali effettivamente connessi.

I dati quantitativi sul numero di terminali telefonici installati verranno comunicati dal Fornitore nell'ambito della reportistica che lo stesso invierà all'Amministrazione con frequenza bimestrale.

Tutte le Centrali telefoniche (ad eccezione di quelle installate a Verospi, Villa Ruffo e Pamphili) dispongono di uno o più flussi ISDN PRI a 2Mbps per la gestione in autonomia del traffico uscente e, in taluni casi, anche di flussi entranti, dotati ciascuno di un proprio GNR, ed asserviti ad uno specifico Dipartimento/Struttura organizzativa. Qualora il flusso uscente sia in congestione, per le Centrali telefoniche connesse alla Centrale telefonica di Palazzo Chigi è possibile traboccare sugli 8 flussi ISDN PRI di quest'ultima Centrale evitando di perdere la chiamata.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

Per assicurare la continua disponibilità del servizio di telefonia, la maggior parte delle Centrali telefoniche della PCM sono dotate di un proprio sistema di alimentazione indipendente a batterie; le Centrali più nuove sono equipaggiate con prodotti della società Emerson Network (modello Netsure 701), ma la maggioranza delle Centrali telefoniche della PCM monta prodotti della società Braga Moro (modelli PRMBM035, PSEBM101 ed altri). Il Fornitore si impegna a prendere in carico anche questi sistemi, a provvedere alla loro manutenzione (preventiva e correttiva) e, quando necessario, al cambio delle batterie (sostituzione in caso di guasto), per garantire la corretta operatività dell'apparato in caso di necessità.

Fermo restando che il Committente si riserva il diritto di apportare modifiche alla situazione attuale anche durante il periodo di fornitura ed a puro titolo esemplificativo, nella tabella seguente è riportato l'equipaggiamento delle Centrali telefoniche della PCM al momento della stesura di questo Capitolato tecnico:

Centrale	Produttore	Numero moduli
Chigi	Emerson Network	1
	NETSURE 701	
Stamperia	Emerson Network	1
	NETSURE 701	
Mercede, 9	Braga Moro	1
Mercede, 96	Braga Moro	2
Colonna (Galleria Alberto Sordi)	Braga Moro	3
Palazzo Verospi	Braga Moro	1
Pamphilj	Braga Moro	1
Villa Ruffo	Braga Moro	1
Ferratella	Braga Moro	2
Via del Quirinale	Braga Moro	1
Palazzo Vidoni (Funz. Pubblica)	Braga Moro	2
Sant'Apollonia	Braga Moro	1
Via 4 Novembre	Braga Moro	1
Brazzà	Braga Moro	1
Rieti	Braga Moro	1

Tabella 2: Sistemi di alimentazione delle centrali HiPath

1.7 Sopralluogo

Eventuali sopralluoghi saranno concordati fra le parti secondo le modalità operative e logistiche che la Stazione appaltante riterrà più idonee tenuto conto, altresì, il peculiare profilo istituzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri. In ogni caso gli Operatori economici interessati dovranno presentare richiesta di sopralluogo entro e non oltre 7 giorni solari dalla data di pubblicazione della presente procedura competitiva. La richiesta di sopralluogo dovrà essere inviata al seguente indirizzo Pec: dss@pec.governo.it e, contestualmente, per conoscenza ai seguenti due indirizzi e-mail: segreteria_uit@governo.it e segramm-ssir@governo.it. Nell'oggetto del messaggio è necessario indicare la dicitura: "CIG:9856409603 – richiesta di sopralluogo".



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

PARTE SECONDA – Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione

2. Descrizione dei Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione

Sono qui di seguito descritti nel dettaglio i servizi di conduzione che l'Amministrazione intende affidare al Fornitore:

- gestione avanzata;
- manutenzione (preventiva e correttiva);
- telegestione;
- presidio specializzato.

Tutte le attività di gestione avanzata, manutenzione (preventiva e correttiva), telegestione (rif. § 2.2 Servizi di telegestione), Presidio specializzato (rif. § 2.3 Servizi di presidio), Help Desk multicanale, (rif. § 3.6 Help Desk multicanale) reporting e monitoraggio (rif. § 3.7 Reporting e monitoraggio), e costituzione della scorta (rif. 3.8 Costituzione della scorta), si intendono incluse nella quotazione relativa al servizio di gestione avanzata e manutenzione.

2.1. Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione

I servizi di gestione avanzata e manutenzione riguardano tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site e/o da remoto come specificato nel § 3.9 Articolazione dei costi dei Servizi, secondo l'orario indicato nel § 2.4 Orari dei Servizi di interesse.

Gli interventi dovranno essere attivati a seguito di:

- segnalazioni di disservizio all'Help Desk multicanale da parte di personale autorizzato dell'Amministrazione;
- attività pianificate dal Fornitore congiuntamente con l'Amministrazione;
- attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore;
- rilevamento automatico del disservizio da parte del sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore;
- rilevamento da parte del personale di presidio specializzato.

Il personale del Fornitore dedicato all'erogazione dei servizi richiesti dovrà possedere le competenze professionali certificate, adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati installati stessi o, in alternativa, esperienza lavorativa almeno quinquennale in ambito manutenzione e gestione di sistemi telefonici analoghi a quelli in uso all'Amministrazione. Inoltre, ai fini dello svolgimento delle attività descritte nell'ambito del presente Capitolato tecnico, ogni volta sia necessario effettuare configurazioni tecniche specialistiche, **il Fornitore dovrà impiegare personale con gli stessi requisiti – in termini di esperienza e certificazioni - indicati al § 2.3 Servizi di presidio specializzato.**

In ogni caso il Responsabile dell'Amministrazione 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. A tal proposito il Fornitore è tenuto al rispetto degli SLA di cui al § 4 Livelli di Servizio e Penali.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente. Il Fornitore dovrà inoltre garantire la produzione/reperibilità delle parti di ricambio dei sistemi offerti per un periodo non inferiore alla durata contrattuale.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti (o comunque variazioni dimensionali, riguardanti anche le linee voce/dati);
- upgrade del sistema telefonico o di sue specifiche componenti (organi centrali, organi periferici, schede di ampliamento/upgrade, etc.);
- variazioni di configurazione.

Nel caso in cui un'operazione di gestione avanzata/manutenzione, come nel seguito descritto, comporti la necessità di un reboot del sistema, il software di gestione ed i dati di configurazione e/o d'utente dovranno essere ricaricati automaticamente. **È a carico del Fornitore il servizio di sostituzione on-site delle parti guaste nel rispetto dei parametri degli SLA** (tempi di intervento, ripristino etc.) indicati nel § 4 Livelli di Servizio e Penali. La sostituzione delle parti guaste dovrà avvenire con parti originali o, qualora non disponibili sul mercato, con parti revisionate e/o rigenerate, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità (o eventualmente superiori).

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla prevenzione e alla rimozione di malfunzionamenti o guasti hardware/software sia segnalati dall'utente autorizzato, sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site o da remoto qualora autorizzato.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione in cui si sia verificato il malfunzionamento (ai fini di una lista delle sedi riferibili all'Amministrazione in cui erogare i servizi di gestione e manutenzione è possibile fare riferimento all'Allegato 2 Lista delle sedi di lavoro). Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica in accordo con quanto previsto al presente paragrafo e nei paragrafi connessi ai servizi di presidio specializzato (rif. § 2.3 Servizi di presidio specializzato).

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

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti.

I servizi di gestione avanzata e manutenzione si compongono di tutte le attività indicate nei paragrafi successivi e verranno svolti dal Fornitore nell'orario contrattualizzato (rif. § 2.4 Orari dei Servizi di interesse) dall'Amministrazione.

I servizi di gestione avanzata e manutenzione possono essere effettuati anche tramite il personale di Presidio specializzato, oltre a eventuale personale del Fornitore che opera da remoto previa



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

autorizzazione (rif. § 2.2 Servizi di telegestione e § 3.6 Help Desk multicanale) ed andranno effettuati nella finestra di erogazione indicata nel § 2.4 Orari dei Servizi di interesse.

I servizi di gestione avanzata e manutenzione riguarderanno anche eventuale hardware aggiuntivo relativo alle Centrali telefoniche esistenti installato dal Fornitore ai fini delle attività relative all'interconnessione tra Centrali esistenti e nuove Centrali telefoniche a supporto delle fasi di migrazione tecnologica rif. § 1.1 Contesto.

Le spese connesse agli interventi di gestione avanzata e manutenzione descritti nel presente documento sono interamente a carico del Fornitore stesso, senza oneri aggiuntivi da parte dell'Amministrazione (il costo è compreso nel prezzo della fornitura al pari degli altri servizi previsti nell'ambito del presente Capitolato es.: Presidio specializzato, Help Desk multicanale etc.)

Ai fini dell'erogazione dei servizi descritti di seguito, il Fornitore è tenuto al rispetto degli SLA indicati al § 4 Livelli di Servizio e Penali, pena l'applicazione delle penali previste.

2.1.1 Gestione avanzata

Rientra tra le attività di interesse la gestione avanzata e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione di cui al successivo § 2.1.3 Manutenzione correttiva.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- apertura e gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento e del ticket;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni.

Il servizio riguarda la gestione avanzata di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site e/o da remoto come specificato in rif. § 2.2 Servizi di telegestione secondo l'orario indicato nell'ambito della § 2.4 Orari dei Servizi di interesse:

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione avanzata a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione dei malfunzionamenti mediante monitoraggio e controllo delle Centrali telefoniche e dei sistemi annessi (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura), e delle reti;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti i malfunzionamenti che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione dei malfunzionamenti, la loro documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione dei malfunzionamenti, anche attraverso l'attività di terze parti;
- attività di analisi, monitoraggio e configurazione delle Centrali telefoniche e dei sistemi annessi (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura);
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione del monitoraggio delle performance nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- conduzione dell'infrastruttura telefonica, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
 - rilevazione e gestione dell'allarmistica e delle congestioni;
 - supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e dei terminali, e degli upgrade³ (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
 - tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
 - effettuazione di back-up dei dati di configurazione di tutti i sistemi e salvataggio su area di memorizzazione predefinita;
 - costante aggiornamento del database di asset;
 - monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
 - verifica e aggiornamento della documentazione di impianto e relativi asset.

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- richieste di programmazione e riconfigurazione delle Centrali telefoniche, dei terminali di trading, dei Posti Operatore;
- configurazione e/o riconfigurazione dei terminali di trading (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura) dei Posti Operatore, dei gruppi e delle linee pubbliche dedicate ed intercomunicanti;

³ È escluso il servizio di aggiornamento del firmware alla major release.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

- estrazione e messa a disposizione dell'Amministrazione di dati e informazioni di configurazione di Centrali telefoniche, terminali, P.O. etc.;
- attività di riconfigurazione avanzata;
- assistenza diretta on-site o da remoto di personale tecnico specializzato per le riconfigurazioni delle Centrali telefoniche esistenti, dei relativi trunk TDM e dei relativi instradamenti in supporto ai processi di migrazione alla nuova infrastruttura telefonica
- supporto al personale dell'Amministrazione per la definizione dei processi di migrazione alla nuova infrastruttura tecnologica della Presidenza;
- attività inerenti all'aggiornamento/installazione/configurazione di componenti hardware o software.

Per quanto concerne la gestione degli apparati, il Fornitore avrà la responsabilità della operatività degli stessi e dovrà avere adeguata esperienza e formazione per operare in qualità di Help Desk di secondo livello⁴, per un esame delle problematiche e dei malfunzionamenti segnalati dal personale tecnico PCM o riferibile alla PCM autorizzato o rilevati autonomamente e per attivare le chiamate di assistenza al supporto di livello superiore del Fornitore stesso e/o del produttore (anche in questo caso a cura e onere del Fornitore) o del Fornitore del servizio di terze parti coinvolto (es.: servizi di accesso alla rete telefonica pubblica).

2.1.2 Manutenzione preventiva

Il servizio di manutenzione preventiva prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare tutti quegli interventi, con personale specializzato presso le sedi dell'Amministrazione, volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti. Tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi sistemistici funzionali all'erogazione del servizio e la eventuale attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione/correzione di anomalie o guasti.

Il servizio riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site e/o da remoto come specificato nel § 2.2 Servizi di telegestione secondo l'orario indicato nell'ambito della § 2.4 Orari dei Servizi di interesse.

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 oppure attraverso l'analisi dell'allarmistica e delle congestioni (relative ai sistemi ed alle linee);
- controlli sui sistemi di alimentazione e sulle batterie delle stazioni di energia accertandone l'autonomia di funzionamento con prove di funzionamento in assenza di alimentazione;
- misurazioni ed analisi di componenti più significativi della rete telefonica per verificarne l'efficienza e le prestazioni, come ad esempio verificare:
 - il corretto dimensionamento dei fasci di linee esterne e tra PBX;
 - che i sistemi telefonici siano in grado di smaltire senza perdita i volumi di traffico ad essi richiesti;

⁴ La gestione di primo livello viene effettuata da personale dell'Amministrazione o riferibile all'Amministrazione. L'Help Desk di secondo livello sarà quindi attivato ai fini della risoluzione di esigenze che non siano state risolte attraverso il primo livello di gestione.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- 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;
- qualsiasi altra attività preventiva e/o periodica necessaria o utile per garantire un regolare funzionamento dei sistemi e dei terminali telefonici e controllo periodico degli attacchi utenti;
- installazione/riconfigurazione/spostamento/rimozione (IMAC) di eventuali schede/apparati aggiuntivi di Centrali telefoniche, necessari al processo di migrazione tecnologica alla nuova infrastruttura telefonica dell'Amministrazione.

2.1.3 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti, sia segnalati dall'utente, sia eventualmente rilevati in modalità automatica dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore.

Il servizio di manutenzione correttiva prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare interventi da remoto, se preventivamente autorizzati dal Committente, ovvero on-site, su richiesta del personale del Committente o su iniziativa del Fornitore stesso, per verificare l'effettiva esistenza del guasto segnalato, individuarne la causa ed eliminare ogni eventuale anomalia che si dovesse verificare su una qualunque parte oggetto della fornitura (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura), includendo ad esempio le centrali telefoniche, i terminali telefonici e il cambio delle batterie⁵ degli apparati di alimentazione etc..

Gli interventi di manutenzione correttiva avverranno a seguito di:

- segnalazioni di guasto ricevute dal personale dell'Amministrazione o riferibile all'Amministrazione autorizzato a seguito di segnalazioni di uno o più utenti finali;
- problemi individuati dal personale dell'Amministrazione o riferibile ad essa, o dal Fornitore durante una attività di Presidio specializzato o di manutenzione preventiva precedentemente pianificata;
- rilevazione di allarmi da parte del personale di Presidio (rif. § 2.3 Servizi di presidio);
- rilevazione di allarmi e guasti da parte del personale del Fornitore, qualora questo si sia dotato di sistemi di telegestione (rif. § 2.2 Servizi di telegestione).

Le attività di manutenzione correttiva possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
 - intervento presso la sede 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;
 - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;

⁵ La sostituzione delle batterie esauste (cioè oltre la durata dichiarata dal produttore delle batterie stesse), non rientra nell'ambito dei servizi previsti nel presente Capitolato tecnico. Rientra invece nel perimetro del Capitolato la sostituzione delle batterie guaste.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese (cioè del Fornitore stesso), il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori e conforme alle specifiche tecniche di base (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione). A tal riguardo si precisa che l'esercizio della facoltà di sostituzione del dispositivo guasto con un dispositivo sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori e conforme alle specifiche tecniche di base consente il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dell'apparecchiatura guasta, ogni qualvolta il Fornitore stimi che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio. Trattasi comunque di rimedio eccezionale, le cui modalità operative sono rimesse al preventivo accordo con l'Amministrazione.

Il dispositivo sostitutivo potrà essere impiegato dal Fornitore, nell'attesa di reperire le parti di ricambio e di riparare l'apparato guasto, per un intervallo temporale limitato da definire in accordo con l'Amministrazione, quanto alla sua durata massima (tempo di sostituzione). Entro il termine di tale intervallo temporale il Fornitore dovrà provvedere alla riparazione cioè al ripristino del funzionamento.

In casi eccezionali, comunque entro e non oltre il termine ultimo del tempo di sostituzione (concordato come sopra con l'Amministrazione) e dandone opportuna motivazione, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione, che sarà libera di accettare o meno, di sostituire in via definitiva, interamente e completamente a spese del Fornitore stesso, il dispositivo guasto con il dispositivo già assegnato provvisoriamente in via sostitutiva, che in tal caso diventerà di proprietà dell'Amministrazione, in ragione della mancata esecuzione da parte del Fornitore del servizio di manutenzione nel rispetto degli SLA offerti. In questo caso, il passaggio di proprietà avverrà nelle modalità da concordare con l'Amministrazione e, in ogni caso, previa la verifica della piena funzionalità e conformità del bene da parte dell'Amministrazione stessa.

A seguito di ciò, relativamente al dispositivo guasto è facoltà dell'Amministrazione optare se mantenerne il possesso o lasciarlo al Fornitore ai fini della dismissione (smaltimento certificato RAEE – rif. D. Lgs 152/2006 e normativa specifica sul tema). In caso di opzione, da parte dell'Amministrazione, per lo smaltimento certificato RAEE, il Fornitore è tenuto a trasmettere all'Amministrazione la documentazione che attesta l'avvenuto smaltimento certificato.

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

- sovratensione;
- sovracorrente;
- 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, inondazioni o calamità;
- furto;
- caduta di fulmini.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

2.2. Servizi di telegestione

Il servizio di telegestione è un servizio che dovrà essere predisposto dal Fornitore e attivabile su richiesta e autorizzazione dell'Amministrazione. I costi associati al servizio sono compresi nei canoni omnicomprendivi del servizio di Gestione e manutenzione (rif. § 2.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione).

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad erogare i servizi di telegestione con riferimento agli apparati descritti nell'ambito del § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura.

Il servizio riguarda le attività di gestione dei sistemi telefonici in modalità remota da parte del personale tecnico del Fornitore e comprenderà almeno le seguenti attività:

- monitoraggio del sistema telefonico;
- avvio delle procedure diagnostiche;
- individuazione dei guasti;
- backup delle configurazioni;
- programmazione e riconfigurazione dell'impianto e delle sue componenti;
- raccolta ed elaborazione dei dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate;
- analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni.

Nell'espletamento del servizio di telegestione dei sistemi, il personale tecnico del Fornitore non potrà effettuare interventi che esulino dalla sola supervisione degli apparati senza il preventivo assenso dell'Amministrazione.

Il servizio di "telegestione dei sistemi" dovrà essere comprensivo della creazione e del mantenimento di una Base Dati contenente informazioni su:

- dati amministrativi;
- dati relativi alle configurazioni fisiche e logiche dei sistemi controllati;
- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket gestiti dall'Help Desk multicanale;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- dati di riscontro della qualità.

I dati relativi ai ticket dovranno essere comunicati all'Amministrazione con cadenza periodica secondo quanto descritto al § 3.7 Reporting e monitoraggio.

Si precisa che è a carico dell'Amministrazione il circuito di telecomunicazione che rende raggiungibile in IP il sistema telefonico ai fini dell'erogazione del servizio di telegestione da remoto. La tecnologia e le caratteristiche tecniche del circuito saranno concordate con l'Amministrazione in fase di implementazione del servizio.

2.3. Servizi di presidio specializzato

Il servizio di presidio specializzato viene previsto, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione avanzata e manutenzione, per garantire l'Amministrazione con la presenza continua in sede e/o da remoto (in base alla scelta del Fornitore



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

e in funzione delle attività da effettuare, di volta in volta, nel corso della durata contrattuale) di una o più figure specialistiche dedicate alle attività di gestione e manutenzione (rif. § 2.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione).

Il servizio di presidio specializzato consiste nella presenza e disponibilità continuativa, di risorse del Fornitore presso le strutture all'interno del Comune di Roma riferibili all'Amministrazione o, eventualmente la presenza anche da remoto (in base alla scelta del Fornitore ed alla tipologia di attività di volta in volta da effettuare nell'arco della durata contrattuale), al fine di svolgere le tipiche attività già descritte nei paragrafi gestione avanzata e manutenzione) durante l'orario di erogazione prescelto (rif. 2.4 Orari dei Servizi di interesse), quali ad esempio:

- lettura e prima analisi degli allarmi generati dalla centrale (localmente o tramite gestione centralizzata);
- supporto di secondo livello al personale dell'Amministrazione o riferibile alla stessa in caso di guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket;
- ripristino delle piene funzionalità dei sistemi/servizi telefonici e degli altri apparati/componenti forniti, compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste;
- raccolta ed elaborazione di dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate, ivi comprese analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni;
- effettuazione di back-up dei dati di configurazione di tutti i sistemi e salvataggio su area di memorizzazione predefinita;
- costante aggiornamento del database di asset;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- verifica e aggiornamento della documentazione di impianto e relativi asset;
- richieste di programmazione e riconfigurazione delle Centrali telefoniche;
- configurazione e/o riconfigurazione dei terminali di trading (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura) dei Posti Operatore, dei gruppi e delle linee pubbliche dedicate ed intercomunicanti;
- attività di reporting e monitoraggio;
- supporto al personale interno sulla gestione dell'infrastruttura telefonica;
- supporto al personale interno nella analisi di interventi di manutenzione evolutiva sulla rete di telecomunicazioni e messa in atto degli interventi suddetti.

Ovviamente, la scelta del Fornitore di erogare parte delle attività di Presidio specializzato da remoto non può pregiudicare lo svolgimento complessivo ed il buon esito di tutte le attività previste nell'ambito del presente Capitolato tecnico (in generale una parte delle attività dovrà essere necessariamente da effettuare on-site, mentre un'altra parte di attività potrà essere effettuata anche da remoto).

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere le competenze professionali certificate, adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto di presidio specializzato.

In particolare il profilo, individuato ai fini dello svolgimento delle attività specialistiche (Presidio specializzato) deve avere i seguenti requisiti, pena l'esclusione dalla procedura di Gara:

SPECIALISTA SENIOR (EXPERT), con esperienza maturata di almeno 5 anni per il supporto di secondo livello sia sui sistemi Hipath 4000, sia sul sistema Siemens Hipath VIP Trading, e dotato delle seguenti certificazioni:



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- UNIFY CERTIFIED COMMUNICATION ASSOCIATE SERVICE HIPATH 4000 rilasciato da Unify;
- SOCP HIPATH TRADING CERTIFIED, rilasciato da Siemens.

Copia delle predette certificazioni associate al personale che effettuerà le attività di Presidio specializzato dovranno essere allegate dal Fornitore partecipante alla documentazione che sarà trasmessa ai fini della partecipazione alla Gara.

In ogni caso il Responsabile dell'Amministrazione potrà effettuare dei rilievi formali sull'operato del personale di presidio e chiederne la sostituzione, sulla base di una espressa motivazione, di una o più unità del personale preposto all'erogazione del servizio in caso non lo ritenesse idoneo. In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa secondo gli SLA indicati al § 4 Livelli di Servizio e Penali dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione e dovrà garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. Il Fornitore dovrà pertanto mettere a disposizione la nuova risorsa in possesso di competenze ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Ai fini dell'erogazione dei servizi descritti di seguito, il Fornitore è tenuto al rispetto degli SLA indicati al § 4 Livelli di Servizio e Penali, pena l'applicazione delle penali previste.

Il Fornitore, sottoscrivendo questo Capitolato, si impegna implicitamente a collaborare con il personale della Amministrazione o riferibile all'Amministrazione, interno ed esterno, per la parte di propria competenza, indipendentemente dalla coesistenza di altre organizzazioni deputate alla gestione della stessa infrastruttura.

Il costo del servizio dovrà essere remunerato attraverso il canone mensile omnicomprendente connesso al numero di terminali telefonici installati come specificato al § 3.9 Articolazione dei costi dei Servizi.

2.4. Orari dei Servizi di interesse

L'orario di erogazione dei servizi è articolato secondo le tabelle riportate di seguito.

GESTIONE AVANZATA, MANUTENZIONE, TELEGESTIONE E HELP DESK
Orario CONTINUATO
H24 7 giorni su 7

Il presidio specializzato base dovrà essere operativo dalle ore 8:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì.

**PRESIDIO
SPECIALIZZATO**



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Orario BASE
LUN-VEN 8:00 – 17:00

Tabella 3: Orari dei Servizi di conduzione ed ausilio alla conduzione



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

PARTE TERZA – Ulteriori caratteristiche relative ai servizi

3. Ulteriori caratteristiche relative ai servizi fruiti

Questo capitolo descrive alcune ulteriori caratteristiche relative ai servizi descritti nel presente Capitolato tecnico.

3.1 Requisiti dei servizi da erogare

Per l'erogazione di tutti i servizi previsti nel presente Capitolato, dovranno sempre essere rispettati i seguenti requisiti minimi:

- l'erogazione dei servizi dovrà avvenire con un minimo impatto sulla normale operatività del personale dell'Amministrazione;
- qualora una operazione dovesse causare una condizione di disservizio, dovrà essere possibile il ripristino immediato della condizione preesistente;
- durante eventuali fasi di test o attività di manutenzione dovrà essere garantita l'operatività di tutti gli utenti del servizio telefonico, salvo esplicita autorizzazione del Responsabile Operativo;
- qualora gli interventi comportino un impatto sulla normale operatività, è facoltà dell'Amministrazione richiedere che essi vengano eseguiti in orari non sovrapponibili con il proprio periodo di operatività;
- in situazioni di particolare e manifesta gravità, l'Amministrazione potrà richiedere di attivare una procedura di *escalation*. In particolare, l'Amministrazione potrà richiedere di istituire un team di crisi dedicato all'intervento, al quale parteciperà anche personale interno o del proprio presidio specializzato, con il compito di analizzare ed individuare le cause del disservizio coinvolgendo tutte le strutture (aziendali e/o non) preposte a risolvere tempestivamente la crisi. Il team dovrà quindi produrre un documento di reportistica che specifichi i dettagli dell'accaduto, l'intervento che si è reso necessario per il ripristino dei servizi e fornisca delle linee guida sulle azioni preventive da intraprendere al fine di evitare il ripetersi di simili gravi malfunzionamenti.

Per l'esecuzione di tali servizi, il Fornitore sarà responsabile, a proprie spese, per ogni fornitura di materiale e mezzi necessari all'esecuzione a regola d'arte e sarà coordinato e gestito dagli specialisti dell'Amministrazione.

3.2 Requisiti di conformità dei beni utilizzati

Il Fornitore si impegna a rispettare, per l'erogazione dei servizi richiesti, i requisiti di conformità alla normativa vigente.

Nel caso si renda necessaria la fornitura di beni nell'espletamento del servizio, tutti i componenti e gli accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE (Marchio di Conformità Europea) e, ove applicabile, risultare conformi alle norme emanate dalle Autorità competenti, in particolare il Ministero dello Sviluppo Economico, l'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione (ISCOM) ed il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) ed alle disposizioni di legge in vigore alla data di presentazione dell'offerta.

Il Fornitore si impegna, nel corso della durata del contratto, inoltre all'osservanza:



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- delle norme contenute nel Testo Unico in materia di salute e Sicurezza sul lavoro (TUS, D.Lgs. 81/2008) e successive modifiche ed integrazioni sulla prevenzione degli infortuni sul lavoro ed ogni altra norma vigente inerente alla sicurezza dei lavoratori.
- del Decreto Ministeriale n. 37 del 22 gennaio 2008, "Regolamento recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici";
- del DPR. 27/04/1955 n. 547 e DPR. 07/01/1956, norme sull'osservanza da parte dei singoli lavoratori delle norme di sicurezza citate e sull'uso dei mezzi di protezione messi a loro disposizione;
- del DPR. 19/03/1956 n. 303, norme Generali per l'igiene del lavoro;
- del D.Lgs. n. 81/2008, norme in materia di sicurezza.

3.3 Referente dell'Amministrazione

All'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione nominerà un suo Referente dell'Amministrazione il quale curerà, per conto dell'Amministrazione stessa, i rapporti con il Fornitore a livello amministrativo, nonché la verifica della corretta prestazione del servizio.

3.4 Responsabile Operativo

All'atto della stipula del contratto, l'Amministrazione nominerà un suo Responsabile Operativo il quale coordinerà, per conto dell'Amministrazione, il personale di presidio e curerà i rapporti con il Fornitore, a livello tecnico operativo, ai fini della corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico. Il Responsabile Operativo avrà anche il compito di validare i dati contenuti nei report inviati dal Fornitore (per esempio: consistenza interni telefonici, il numero dei terminali telefonici installati, livelli di servizio raggiunti etc.).

3.5 Referente del Fornitore

Il Fornitore dovrà nominare un proprio Referente con il compito di interfaccia privilegiata verso l'Amministrazione. In particolare, il Referente del Fornitore avrà l'obbligo di informare tempestivamente il Responsabile Operativo (o uno specialista interno che ne faccia le veci) su tutte le attività inerenti alla prestazione ed in maniera specifica su tutte quelle che hanno o potrebbero avere impatto sulla normale operatività dell'Amministrazione.

Il Referente del Fornitore avrà inoltre il compito di coordinare, insieme con il Responsabile Operativo, le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti. Sarà sua cura garantire il rispetto delle procedure e delle metodologie concordate con il Responsabile Operativo e coordinare le attività di servizio pianificate congiuntamente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Referente del Fornitore qualora lo valutasse professionalmente non adeguato o comunque non gradito.

3.6 Help Desk multicanale

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, a partire dal primo giorno di operatività del contratto, un Help Desk multicanale (telefono, e-mail) dedicato all'Amministrazione, accessibile mediante un "Numero Verde" (gratuito) per le comunicazioni con il Fornitore e, in particolare, l'apertura, la gestione, il tracciamento e la chiusura dei ticket che il supporto di primo livello costituito da personale dell'Amministrazione, o assimilato, non è riuscito a risolvere autonomamente. Si precisa che in aggiunta ai canali indicati (telefono e e-mail) è ammesso anche un canale web opzionale (es. portale per accesso ad un sistema di web trouble ticketing) per l'accesso e la fruizione dei servizi erogati dall'Help Desk multicanale.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Il Servizio di Help Desk multicanale dovrà garantire al supporto di primo livello dell'Amministrazione, un punto di accesso unificato relativo a funzioni di segnalazione dei guasti sul sistema telefonico (rif. § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura), di richieste di intervento, nonché relativo ad aspetti legati alla rendicontazione.

Le attività oggetto del servizio possono essere contraddistinte in:

- ricezione chiamate, e-mail provenienti dal supporto di primo livello dell'Amministrazione, dal Responsabile Operativo o da chi da questi delegati (presidio specializzato compreso), con i dati identificativi della richiesta;
- apertura ticket;
- qualificazione della richiesta: manutenzione, supporto, attività gestione avanzata, etc.;
- classificazione della priorità/gravità (rif. § 4.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione);
- assistenza specialistica per la gestione dei disservizi e per una rapida risoluzione tramite telegestione o intervento on site;
- smistamento della richiesta al personale tecnico del produttore per una rapida risoluzione tramite telegestione 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 agli utenti accreditati dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento.

Il servizio deve essere attivo (24h su 24h, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno) deve essere altresì garantita la presenza di operatori competenti nella medesima fascia oraria. L'Help Desk multicanale dovrà essere attivo per tutta la durata del contratto.

Il sistema, oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle chiamate, è lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti dell'Amministrazione e per l'estrapolazione dei report da consegnare periodicamente al Responsabile dell'Amministrazione.

Ogni comunicazione da parte del Fornitore e dell'Amministrazione avvenuta nell'ambito dell'utilizzo del servizio di Help Desk che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio deve essere formalizzata tramite e-mail. Ai fini del rispetto dei livelli di servizio (rif. § 4 Livelli di Servizio e Penali) farà fede l'orario di contatto che dovrà essere riportato nella comunicazione formale via e-mail.

Il costo delle attività del servizio in oggetto, nonché di tutti i sistemi utilizzati e la documentazione che dovrà essere prodotta a tale scopo, è a carico del Fornitore.

Si precisa che l'Help Desk multicanale dedicato all'Amministrazione va inteso come servizio basato su punti di contatto e modalità di accesso dedicati, mentre il personale del Fornitore adibito a tale servizio potrà svolgere attività anche per altri servizi/clienti, fermo restando il rispetto degli SLA richiesti di cui al (rif. § 4 Livelli di Servizio e Penali).

3.9.1 Criteri di innesco delle richieste

L'operatore dell'Help Desk del Fornitore che riceve la segnalazione dal supporto di primo livello dell'Amministrazione, recupera tutte le informazioni relative alla segnalazione stessa ed in particolare:

- numero di telefono e di ubicazione della centrale/sistema o postazione telefonica e, qualora si tratti 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;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

- causale della richiesta eventualmente fornita dal sistema di telegestione;
- ogni altra informazione significativa per l'evento in questione.

L'Operatore provvederà ad attivare le tecniche di ripristino automatico della funzionalità dell'impianto attraverso i sistemi di telegestione (ove attivati e autorizzati) e ad inoltrare immediatamente la richiesta alla propria struttura di intervento, qualora non sia stato possibile il ripristino tramite la telegestione.

L'Help Desk multicanale dovrà quindi assegnare, e comunicare all'Amministrazione via e-mail, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento), l'indicazione della data ed ora di registrazione, la classe di severità del guasto (rif. § 4.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione) nonché gli esiti del tentativo di ripristino automatico.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento riportata nella e-mail inviata all'Amministrazione contraente a seguito della segnalazione effettuata.

3.9.2 Criteri di chiusura delle segnalazioni

L'avvenuta chiusura del ticket di chiamata, nei tempi indicati nel § 4.3 Servizio di Help Desk multicanale, deve essere sempre indirizzata via e-mail all'utente che ha effettuato la richiesta. In particolare:

- **per le richieste risolte:** comunicazione della chiusura e risoluzione dell'intervento con indicazione sintetica dell'intervento. La chiusura del disservizio viene catalogata dall'Help Desk del Fornitore previa accettazione da parte dell'Amministrazione, a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività del servizio;
- **per le richieste irrisolte:** comunicazione della mancata soluzione dell'intervento con specifica indicazione della causale ed una stima dei tempi di risoluzione;
- **per le richieste smistate ad altri soggetti competenti** (quali altri fornitori, produttori etc.): comunicazione dello stato dell'intervento (chiuso, sospeso, etc.) con indicazione del riferimento (Società, persona, numero di telefono, e-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 dell'attività.

Per il servizio di Help desk multicanale, si applicano gli SLA definiti nel § 4 Livelli di Servizio e Penali.

3.7 Reporting e monitoraggio

Per tutta la durata della fornitura il Fornitore avrà l'obbligo di inviare inoltre con cadenza bimestrale dei **"report di monitoraggio"** contenenti:

- i dati quantitativi sul numero di terminali telefonici installati (Numero di terminali telefonici e dettaglio del numero di terminali aggiunti/eliminati rispetto alla precedente rilevazione);
- i livelli di SLA raggiunti nell'ambito del bimestre precedente (es. numero dei ticket aperti e sintesi delle motivazioni/richieste, numero interventi on site a seguito di malfunzionamenti e dettaglio delle relative cause (rif § 4 Livelli di Servizio e Penali etc.);
- tutti i dati relativi all'andamento della fornitura e agli interventi di supporto erogati.

Per tutta la durata della fornitura, il personale del Fornitore avrà l'obbligo di effettuare la registrazione dei dettagli relativi ad ogni singolo intervento, tramite appositi **"report di intervento"**



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

da inviare entro e non oltre il giorno lavorativo successivo a quello del completamento dell'intervento.

Nel caso di interventi di manutenzione, il report dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- Data ed ora della segnalazione;
- Data di chiusura del guasto e ripristino della normale operatività;
- Durata dei lavori di ripristino;
- Descrizione tecnica dell'intervento effettuato;
- Eventuali parti sostituite e/o riparate.
- Durata del fermo-macchina connesso all'intervento.

Nel caso di interventi di riconfigurazione e installazione, il report dovrà includere almeno le seguenti informazioni:

- Data ed ora dell'intervento;
- Durata dell'intervento;
- Descrizione tecnica dell'intervento effettuato;
- Revisione dei blocchi software aggiornati;
- Elenco dell'hardware installato/sostituito;
- Durata del fermo-macchina connesso all'intervento.

Il Fornitore ha l'obbligo di conservare tali report in formato cartaceo, vidimati e siglati in ogni pagina, in un registro di centrale per ciascuna centrale telefonica della rete telefonica del Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di fornire commenti relativamente alla presentazione ed alla consistenza e completezza dei dati nel report ed il Fornitore si impegnerà a recepire tali richieste nei report successivi. I contenuti dei report trasmessi dal Fornitore saranno validati dall'Amministrazione ai fini del pagamento delle fatture.

Analogamente a quanto previsto dal D.Lgs. 39/93 e s.m.i., che istituisce le funzioni di monitoraggio per i progetti informatici della Pubblica Amministrazione, il Committente si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio per la qualità del servizio erogato dal Fornitore.

Il Fornitore, in questo caso, dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la tempestiva fornitura dei dati richiesti. In ogni caso, il Fornitore si impegna ad eliminare quelle condizioni di ridotta qualità (es. dati tardivi, incompleti o errati etc) che potrebbero causare problemi al Committente ed al proprio personale, pena la risoluzione del contratto.

3.8 Costituzione della scorta

L'accettazione del presente contratto di manutenzione include anche la costituzione di una adeguata scorta di componenti, apparati e minuteria in un magazzino messo a disposizione presso una sede scelta dall'Amministrazione relativamente a tutti i principali elementi del sistema, allo scopo di garantire una immediata disponibilità di parti di ricambio ed un pronto ripristino delle condizioni di operatività in caso di incidente o malfunzionamento.

Si fa presente che l'impegno a costituire scorta delle principali componenti presso una o più sedi dell'Amministrazione è un requisito irrinunciabile, mentre le modalità con cui tale scorta verrà effettivamente realizzata saranno concordate con il Responsabile Operativo. Sarà a cura del



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Fornitore monitorare costantemente e provvedere a mantenere adeguati livelli di scorta al fine di soddisfare le esigenze di manutenzione correttiva.

Ai fini delle indicazioni per la consegna di materiale è possibile fare riferimento all'apposito paragrafo (§ 3.11 Indicazioni per la consegna di eventuale materiale necessario per l'erogazione dei servizi).

3.9 Articolazione dei costi dei Servizi

Il Fornitore dovrà fornire, nell'Offerta Economica una quotazione (IVA esclusa) dei vari servizi secondo le modalità indicate di seguito. I costi dei servizi eventualmente descritti (direttamente o indirettamente) nel presente Capitolato tecnico e non esplicitati nei seguenti paragrafi si intendono comunque compresi nei prezzi offerti che, quindi, sono onnicomprensivi.

Tutte le attività di gestione avanzata, manutenzione (preventiva, correttiva), telegestione, Presidio specializzato, Help Desk multicanale, reporting e monitoraggio e costituzione della scorta si intendono incluse nella quotazione relativa al servizio di gestione avanzata e manutenzione.

L'eventuale dismissione di tutti i servizi previsti nell'ambito del presente Capitolato tecnico (gestione avanzata e manutenzione, Servizi di Presidio specializzato), implica la risoluzione del contratto, senza che nulla sia più dovuto a decorrere dalla data di dismissione.

3.9.1 Servizi di gestione avanzata, manutenzione, telegestione, Presidio specializzato ed ausilio alla conduzione

Il Fornitore dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone **mensile** onnicomprensivo per terminale telefonico installato (collegato alla Centrale telefonica) a copertura dei servizi di **gestione avanzata, manutenzione, telegestione, Presidio specializzato ed ausilio alla conduzione** (Help Desk, Reporting e monitoraggio, costituzione della scorta etc.). È altresì incluso nel predetto canone la gestione e la manutenzione di tutti gli eventuali sistemi afferenti all'ambito tecnologico in esame indicati al § 1.5 Ambito tecnologico della fornitura (ad esempio: UPS, terminali, sistema di monitoraggio, etc.).

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per i servizi oggetto del presente Capitolato sarà pertanto calcolato nel seguente modo: il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale dei terminali telefonici installati (collegati alla Centrale telefonica) per i quali si chiede l'erogazione dei servizi. Il numero totale dei terminali telefonici installati sarà comunicato bimestralmente dal Fornitore attraverso la reportistica (rif. § 3.7 Reporting e monitoraggio) e validato dal Responsabile Operativo. Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nei precedenti paragrafi.

Il numero di terminali telefonici installati potrà cambiare nel periodo di esercizio per insindacabili esigenze del Committente senza preavviso e senza che questo comporti alcuna variazione nell'erogazione dei servizi da parte del Fornitore.

L'importo economico relativo ai servizi disdetti non sarà più dovuto a decorrere dall'inizio del mese successivo al mese di dismissione.

La fatturazione dei Servizi di gestione avanzata, manutenzione, telegestione, Presidio specializzato ed ausilio alla conduzione, avverrà con cadenza bimestrale posticipata secondo le tariffe previste in offerta per questo tipo di intervento.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

3.10 Durata del contratto

Il contratto prevede una durata pari a 12 (dodici) mesi.

In considerazione di quanto esplicitato in premessa (rif. § 1 Premessa) circa le necessità di reingegnerizzazione e ammodernamento dell'infrastruttura di telefonia fissa dell'Amministrazione, l'Amministrazione si riserva la facoltà, nel corso di tutto l'arco della durata contrattuale, di incrementare, diminuire, o disdire, del tutto o in parte, eventuali servizi che non dovessero essere ritenuti più necessari per l'Amministrazione. La variazione avverrà con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari.

L'importo economico relativo ai servizi disdetti non sarà più dovuto a decorrere dalla data di dismissione.

L'eventuale disdetta di tutti i servizi prima del termine della durata contrattuale prevista implica la chiusura del contratto senza che nulla sia più dovuto a decorrere dalla data di dismissione.

3.11 Indicazioni per la consegna di eventuale materiale necessario per l'erogazione dei servizi

Durante tutto l'arco temporale della fornitura connessa al presente Capitolato Tecnico, in caso di necessità di consegna di tutto il materiale (es. materiale hardware, terminali, materiale telefonico etc.) da utilizzare/installare presso le sedi della Presidenza o riferibili alla Presidenza, l'Amministrazione indicherà al Fornitore Aggiudicatario l'indirizzo a cui spedire o consegnare il suddetto materiale.

Tale indirizzo sarà ubicato nell'ambito del territorio regionale del Lazio.

3.12 Risoluzione del contratto

L'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere il contratto nei casi e con le modalità specificate all'art. 108 del d.lgs 18 aprile 2016, n. 50, ovvero nei modi di legge.

Costituiscono inoltre gravi inadempimenti, da parte del Fornitore, ai sensi dell'art. 108, comma 3, del Codice dei contratti pubblici:

- l'incapacità di garantire l'erogazione anche di un solo servizio oggetto del presente Capitolato tecnico;
- il verificarsi, nel corso della durata contrattuale, della mancata affidabilità descritta al §1.5.1 Affidabilità nell'erogazione dei servizi previsti
- la violazione degli obblighi di riservatezza (rif. § 3.13 Riservatezza);
- mancata eliminazione di quelle condizioni di ridotta qualità, nella fornitura dei dati richiesti nell'ambito del reporting e del monitoraggio, che potrebbero causare problemi al Committente ed al proprio personale (rif. § 3.7 Reporting e monitoraggio);
- il verificarsi per la terza volta (anche non consecutiva), durante il periodo di validità contrattuale, dello sfioramento delle soglie minime previste (SMR) nell'ambito del § 4 Livelli di Servizio e Penali) con riferimento alle tempistiche di risoluzione di guasti bloccanti;
- il verificarsi per la quarta volta (anche non consecutiva), durante il periodo di validità contrattuale, lo sfioramento delle soglie minime previste (SMR) nell'ambito del § 4 Livelli di Servizio e Penali), a prescindere dalla tipologia di evento;
- nel caso di applicazione di penali di importo pari al 10% dell'ammontare contrattuale.

In caso si verifichi anche una sola delle predette casistiche, l'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere il contratto.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

3.13 Riservatezza

Il Fornitore Aggiudicatario ed il relativo personale, dovranno mantenere riservati fatti, circostanze, dati e informazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle attività connesse alla presente fornitura (ivi comprese le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazione/trasmissione dati/fonia, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza).

Il Fornitore si impegna a non divulgare i suddetti fatti, circostanze, dati e informazioni in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione, per qualsiasi motivo, dei rapporti in essere con la Presidenza.

Il Fornitore Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, nonché dei propri eventuali subappaltatori (o subcontraenti etc.) e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza sopra descritti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la PCM ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il rapporto contrattuale (rif § 3.12 Risoluzione del contratto), fermo restando che l'Impresa Aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare.

Il Fornitore Aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation (EU) 2016/679) e ulteriori provvedimenti in materia.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

4. Livelli di Servizio e Penali

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore. Per ciascuno di tali parametri è stabilita una Soglia Minima Richiesta (SMR), al superamento della quale scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nel § 4 Livelli di Servizio e Penali.

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri di SLA descritti nei paragrafi seguenti saranno misurati in riferimento alla finestra temporale 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a rispettare gli obiettivi di qualità del servizio riportati nelle seguenti tabelle, pena la applicazione delle penali indicate, per ciascuna tipologia di servizio costituente la fornitura in oggetto.

L'ammontare delle penali applicate non potrà comunque eccedere complessivamente il decimo dell'intero importo netto del valore annuale del contratto, inoltre le penali dovute per il ritardato adempimento vengono applicate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

4.1 Servizi di Gestione avanzata e Manutenzione

I guasti segnalati all'Help Desk multicanale del Fornitore saranno 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 e formalizzata tramite e-mail. Sulla base del Severity Code assegnato, insieme a una prima diagnosi effettuata da remoto del disservizio, l'Help Desk multicanale dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti. I Severity Code sono identificati nella tabella seguente

Severity Code	Classe di Severità	Definizione
1	Guasto Grave Bloccante (GB)	1. Guasto che comporta la mancata erogazione del servizio ad almeno il 20% delle utenze gestite dalla rete telefonica della sede dell'Amministrazione
		2. Interruzione del servizio per una o più postazioni del sistema VIP Trading di Palazzo Chigi e Colonna (Galleria Sordi) o per una o più utenze utilizzate da Autorità politiche delle centrali di Classe A
2	Guasto Grave Non Bloccante (GNB)	1. Guasto che comporta la mancata erogazione del servizio ad una percentuale di utenze inferiore al 20% del totale, ma comunque non ad una singola utenza
		2. Interruzione del servizio anche per una singola utenza (non utilizzata da Autorità politiche) di Palazzo Chigi, Colonna o delle centrali di Classe A
3	Guasto Non Grave (GNG)	Tutti i guasti non classificabili nelle prime due categorie.

Tabella 4: Classe di severità dei guasti



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

Il servizio di Gestione avanzata e Manutenzione sarà monitorato sulla base dei seguenti SLA:

Tempo di Intervento su guasto: Tempo che intercorre fra la segnalazione del malfunzionamento e l'intervento da parte del personale del Fornitore.

Tempo di Risoluzione del Guasto: Tempo che intercorre fra l'orario di inizio dell'intervento e la risoluzione del malfunzionamento.

Tempo di Risoluzione della richiesta dell'Amministrazione di gestione avanzata: Tempo che intercorre fra la richiesta dell'Amministrazione di gestione avanzata e la risoluzione (completamento) dell'intervento stesso.

5.1.1 Tempi di intervento

GUASTO BLOCCANTE	Tempo di intervento (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 500 (cinquecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 350 (trecentocinquanta) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 5: Tempi di intervento per guasti bloccanti (Centrali Classe A)

GUASTO BLOCCANTE	Tempo di intervento (SMR)	Penale
08:00-20:00 (giornata lavorativa)	2 ore (100% dei casi)	Euro 250 (duecentocinquanta) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (giornata lavorativa)	2 ore (100% dei casi)	Euro 200 (duecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
00:00 – 24:00 (giorni festivi)	2 ore (100% dei casi)	Euro 200 (duecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 6: Tempi di intervento per guasti bloccanti su altri siti (Centrali Classe B)



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

GUASTO NON BLOCCANTE	Tempo di intervento (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 7: Tempi di intervento per guasti non bloccanti (Centrali Classe A)

GUASTO NON BLOCCANTE	Tempo di intervento (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 8: Tempi di intervento per guasti non bloccanti (Centrali Classe B)

GUASTO NON GRAVE	Tempo di intervento (SMR)	Penale
08:00-20:00 (giornata lavorativa)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (giornata lavorativa)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
00:00 – 24:00 (giorni festivi)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

		prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
--	--	--

Tabella 9: Tempi di intervento per guasti non gravi

5.1.2 Tempi di risoluzione ed esecuzione

GUASTO BLOCCANTE	Tempo di risoluzione (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 500 (cinquecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	2 ore (100% dei casi)	Euro 350 (trecentocinquanta) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 10: Tempi di risoluzione per guasti bloccanti (Centrali Classe A)

GUASTO BLOCCANTE	Tempo di risoluzione (SMR)	Penale
08:00-20:00 (giornata lavorativa)	4 ore (100% dei casi)	Euro 250 (duecentocinquanta) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (giornata lavorativa)	4 ore (100% dei casi)	Euro 200 (duecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
00:00 – 24:00 (giorni festivi)	4 ore (100% dei casi)	Euro 200 (duecento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 11: Tempi di risoluzione per guasti bloccanti su altri siti (Centrali Classe B)



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

GUASTO NON BLOCCANTE	Tempo di risoluzione (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	4 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	12 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 12: Tempi di risoluzione per guasti non bloccanti (Centrali Classe A)



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

GUASTO NON BLOCCANTE	Tempo di risoluzione (SMR)	Penale
08:00-20:00 (365 giorni l'anno)	8 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
20:00-08:00 (365 giorni l'anno)	12 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 13: Tempi di risoluzione per guasti non bloccanti (Centrali Classe B)

GUASTO NON GRAVE	Tempo di risoluzione (SMR)	Penale
08:00-20:00 (giornata lavorativa)	8 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora
20:00-08:00 (giornata lavorativa)	entro il giorno lavorativo successivo (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
00:00 – 24:00 (giorni festivi)	entro il giorno lavorativo successivo (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 14: Tempi di risoluzione per guasti non gravi

5.1.3 Interventi di gestione avanzata a richiesta dell'Amministrazione

Gestione avanzata a richiesta dell'Amministrazione	Tempo di Risoluzione della richiesta dell'Amministrazione di gestione avanzata (SMR)	Penale
08:00-20:00 (giornata lavorativa)	2 ore (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

		raddoppio della penale dopo la terza ora
20:00-08:00 (giornata lavorativa)	entro 2 ore successive (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
00:00 – 24:00 (giorni festivi)	entro 2 ore successive (100% dei casi)	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.

Tabella 15: Tempi di risoluzione per guasti non gravi

4.2 Servizio di Presidio specializzato

Il servizio di presidio specializzato sarà monitorato sulla base dei seguenti SLA:

Tempo di segnalazione malfunzione: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito dell'orario Lavorativo (orario base più eventuali opzioni attive), che intercorre tra l'insorgenza della malfunzione e l'apertura del ticket relativo da parte del personale di presidio specializzato.

Numero di rilievi al personale di presidio: numero di rilievi formalizzati dall'Amministrazione al Fornitore nel periodo di riferimento di 1 anno

Tempo di sostituzione della risorsa di Presidio specializzato: è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta della sostituzione del personale di presidio e l'avvenuta sostituzione.

SLA	SMR	Valorizzazione della Penale
Tempo di segnalazione malfunzione	1 ora	Euro 100 (cento) per ogni ora o frazione di ora di ritardo successiva alla prima, con raddoppio della penale dopo la terza ora.
Numero di rilievi al personale di presidio specializzato	2	150 € per ogni rilievo eccedente il valore di soglia minima richiesta



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

Tempi di sostituzione delle risorse del Presidio specializzato	90 giorni solari	520 € per ogni giorno di ritardo con raddoppio della penale dopo il settimo giorno solare di ritardo.
---	------------------	---

Tabella 16: SLA Presidio specializzato

4.3 Servizio di Help Desk multicanale

La **tempestività di risposta alle chiamate telefoniche** è definita come il rapporto tra il numero di chiamate a cui è stata data risposta entro 30 secondi ed il numero di chiamate ricevute, nell'arco temporale di un bimestre.

SLA	SMR	Valorizzazione della Penale
tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	95%	In caso di valori, calcolati nel bimestre di riferimento, inferiori al valore SMR, 1 per mille dei corrispettivi complessivi dovuti dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione (bimestre di riferimento), per il Contratto di Fornitura

Tabella 17: Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

4.4 Reporting e Monitoraggio

Report di Monitoraggio

Il Fornitore dovrà inviare tali report all'Amministrazione entro il quindicesimo giorno solare del bimestre successivo a quello del bimestre cui il report si riferisce.

La produzione della reportistica relativa ai livelli di servizio § 4 Livelli di Servizio e Penali sarà monitorata sulla base del seguente SLA:

ritardo produzione report di Monitoraggio: è definito come il tempo, misurato in giorni solari che eccedono la scadenza del quindicesimo giorno solare del bimestre successivo a quello cui si riferiscono i dati rilevati.

Report di Intervento

Il Fornitore dovrà inviare tali report all'Amministrazione entro il giorno lavorativo successivo a quello dell'intervento.

La produzione della reportistica relativa ai livelli di servizio sarà monitorata sulla base del seguente SLA:

ritardo produzione report di Intervento: è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi che eccedono la scadenza del giorno lavorativo successivo a quello dell'intervento.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

SLA	SMR	Valorizzazione della Penale
Produzione del Report di Monitoraggio	quindicesimo giorno del bimestre successivo a quello cui si riferiscono i dati rilevati (100% dei casi)	Euro 520 per ogni giorno di ritardo, con raddoppio della penale dopo il quindicesimo giorno.
Produzione Report di Intervento	entro il giorno lavorativo successivo (100% dei casi)	Euro 520 per ogni giorno di ritardo, con raddoppio della penale dopo il quindicesimo giorno.

Tabella 18: Tempi di consegna della reportistica



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

PARTE QUARTA - Allegati

Allegato 1 Servizi: costi e fabbisogni di massima attuali

Si riportano di seguito le esigenze di massima che potrebbero essere di interesse per l'Amministrazione⁶.

- servizi di gestione avanzata e manutenzione orario continuato (H24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno) per n°5.561 terminali installati;
- servizi di Presidio specializzato in orario base. Il Presidio di base viene dislocato presso una sede dell'Amministrazione o riferibile all'Amministrazione (all'interno del Comune di Roma), salvo la possibilità di spostarsi in ciascun'altra sede di lavoro - nell'ambito del Comune di Roma - in caso di necessità di intervento. Il servizio di Presidio specializzato potrà essere parzialmente svolto da remoto a scelta del Fornitore (compatibilmente con le attività da effettuare durante l'arco temporale di validità contrattuale), secondo le modalità e le avvertenze descritte al § 2.3 Servizi di presidio specializzato).

⁶ Tali richieste potrebbero subire delle variazioni durante tutta la durata del contratto.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM

Allegato 2 Lista delle sedi di lavoro

Si riportano di seguito i riferimenti delle sedi di lavoro dell'Amministrazione, riferibili all'Amministrazione, o comunque utilizzate dalla Presidenza, in cui verranno erogati i servizi descritti nell'ambito del presente Capitolato tecnico.

Tali sedi sono suscettibili di potenziali variazioni nell'ambito della durata contrattuale della fornitura.

Le varie sedi differiranno per la classe di appartenenza (Classe A e Classe B) che determinerà il tipo di SLA e Penali applicate.

Denominazione Sede	Indirizzo	Città	Classe Centrale telefonica
Palazzo Chigi	Piazza Colonna, 370	Roma	A+A ⁷
Palazzo Wedekind	Piazza Colonna, 366	Roma	N.A. ⁸
Via della Panetteria	Via della Panetteria, 18	Roma	N.A. ⁹
Colonna (Galleria Sordi - Largo Chigi)	Largo Chigi, 19	Roma	A
Stamperia	Via della Stamperia, 7/8	Roma	A
Mercede, 9	Via della Mercede, 9	Roma	B
Mercede, 96	Via della Mercede, 96	Roma	B
Via del Quirinale	Via del Quirinale, 28	Roma	B
Palazzo Vidoni (Funzione Pubblica)	Corso V. Emanuele II, 116	Roma	A
Via del Sudario	Via del Sudario, 49	Roma	N.A. ¹⁰
Villa Pamphilj	Via Aurelia Antica, 111	Roma	B
Palazzo Verospi	Via dell'Impresa, 90	Roma	A
Villa Ruffo	Via di Villa Ruffo, 6 (oppure Via David Lubin, 6)	Roma	B
Largo Brazzà	Largo Pietro di Brazzà, 86	Roma	A
S. Apollonia	Piazza di Sant' Apollonia, 14	Roma	B
Ferratella	Via della Ferratella in Laterano, 51	Roma	B
Via 4 Novembre	Via IV Novembre, 144	Roma	B
Via Alessandria	Via Alessandria, 220	Roma	N.A. ¹¹
Villa Madama	Via di Villa Madama, 250	Roma	N.A. ¹²
Rieti	Via Giuseppe Pitoni, 2	Rieti	B

⁷ Sono considerate di Classe A sia la centrale telefonica che la centrale di Trading;

⁸ La sede non è dotata di una propria Centrale telefonica fa riferimento alla centrale telefonica di Palazzo Chigi;

⁹ La sede non è dotata di una propria Centrale telefonica fa riferimento alla centrale telefonica di Palazzo Chigi;

¹⁰ La sede non è dotata di una propria Centrale telefonica fa riferimento alla centrale telefonica di Palazzo Vidoni (Funzione Pubblica);

¹¹ La sede non è dotata di Centrale telefonica;

¹² La sede non è dotata di Centrale telefonica;



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche PCM

Allegato 3 Centrali telefoniche e consistenze dei terminali telefonici

Sede	Centrale Installata		Utilizzo
	Marca e Modello	Versione e Release	Terminali telefonici
Palazzo Chigi	Hipath 4000	V5 R1.7.28	972
Via della Panetteria	Hipath 4000		61
Palazzo Wedekind	Hipath 4000		54
Palazzo Chigi Trading	Hipath 4500	V1 13-04	41
Colonna (Galleria Sordi - Largo Chigi)	Hipath 4500	V1 13-04	859
Stamperia	Hipath 4500	V1 13-04	336
Mercede 9	Hipath 4500	V1 13-04	597
Mercede 96	Hipath 4500	V1 13-04	933
Quirinale	Hipath 4300	V1 13-04	38
Palazzo Vidoni (Funz.Pubblica) ¹³	Hipath 4500	V3 R8.4.27	579
Villa Pamphilj	Hipath 4300	V1 13-04	73
Verospi	Hipath 4000	V2 R12.4.8	148
Villa Ruffo	Hipath 4000	V2 R12.4.8	80
Largo Brazzà	Hipath 4300	V1 13-04	115
S. Apollonia	Hipath 4000	V3 R8.4.27	76
Ferratella	Hipath 4500	V1 13-04	468
IV Novembre	Hipath 4000	V5 R1.7.28	40
Rieti	Hipath 4500	V1 13-04	91
		ToT	5561

¹³ Nel conteggio dei terminali telefonici relativi alla sede sono compresi anche i terminali telefonici installati presso la sede di Via del Sudario



Presidenza del Consiglio dei Ministri

*Fornitura dei servizi di Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Presidio specializzato delle Centrali telefoniche
PCM*

Allegato 4 Template di Offerta Economica

	Servizi di Gestione avanzata, Manutenzione, Telegestione, Presidio ed Ausilio alla Conduzione	Quantità terminali installati	Costo unitario [Euro/mese/terminale telefonico istallato]	Costo totale [€/anno]
CONDUZIONE	Servizio di Gestione avanzata, Manutenzione, Telegestione, Presidio specializzato ed Ausilio alla Conduzione (Help Desk Reporting e Monitoraggio etc.) [Euro/mese/terminale telefonico istallato]	5561		- €
			TOTALE	- €