

	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
---	---	---

*Progetto esecutivo
per l'Amministrazione*

A.S.U.R. Marche

	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
---	---	---

Sommario

1. Premessa	3
2. Analisi requisiti	3
3. Descrizione della soluzione tecnica	3
3.1. Servizi base	4
3.1.1. Manutenzione	4
3.1.2. Telegestione dei Sistemi.....	5
3.2. Servizi accessori.....	5
3.2.1. Servizi di Presidio	5
3.2.2. Servizi di Formazione	6
3.2.3. Servizi di Intervento su chiamata	8
4. Attività di presa in carico.....	8
5. Piano dei tempi previsti.....	8
6. Condizioni generali	8
7. Valorizzazione economica.....	9

FASTWEB	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
----------------	--	---

1. Premessa

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare il progetto esecutivo relativo alle richieste manifestate dall'Amministrazione nel documento ordinativo di fornitura e successive integrazioni.

Il progetto è da intendersi quale variazione in estensione del contratto CONSIP attivo tra le parti con ordinativo di fornitura n° 608927 del 20/02/2013.

2. Analisi requisiti

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione Contraente, riportate nella "Richiesta preliminare d'offerta: Analisi dei requisiti", e del relativo "Progetto preliminare" redatto dallo scrivente, le necessità espresse sono riportate puntualmente nel documento allegato "Consistenze e Requisiti Amministrazione" e riassunte dalla seguente tabella.

INTERVENTO SU CHIAMATA RICORRENTE ANNO	Qta
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): prime 3 ore intervento	36
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): eventuali ore successive alla terza	180
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): prime 3 ore intervento	27
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): eventuali ore successive alla terza	135

FORNITURA HW da adeguamento	
Adeguamento Hardware in opera	A corpo

Per il dettaglio dell'HW si faccia riferimento all'Allegato tecnico.

Il progetto prevede l'adeguamento hardware e software dell'infrastruttura in uso allo scopo di garantire l'evoluzione della piattaforma in accordo alle specifiche NUE 112.

3. Descrizione della soluzione tecnica

Il Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione fornito da Fastweb è costituito sia da componenti base (il cui costo è espresso in funzione del numero di derivati gestiti) che da componenti aggiuntive opzionali (il cui costo viene quotato separatamente).

Il servizio base di Assistenza Tecnica e Manutenzione comprende:

- Manutenzione Correttiva
- Manutenzione Preventiva
- Telegestione dei Sistemi

I componenti aggiuntivi sono:

- Intervento su chiamata
- Presidio
- Formazione
- Adeguamento hardware

Per l'erogazione dei servizi richiesti, Fastweb utilizza una struttura di Contact Center Multicanale per mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente un punto unico di contatto (Single Point Of Contact - SPOC) multicanale (telefono, fax, email) e accessibile mediante un "Numero ad addebito ripartito". Tale SPOC svolge compiti di Customer Care per le richieste di adesione, manutenzione ed assistenza, fatturazione e rendicontazione. In particolare all'Amministrazione sarà messo a disposizione un *Personal Assistant* all'interno della funzione di Customer Care che avrà la responsabilità di supervisionare e gestire le richieste

FASTWEB	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
----------------	--	---

per rendere più diretto ed efficace il rapporto con una struttura di Customer Care. Inoltre, attraverso il Responsabile della Qualità della Convenzione verrà effettuato un continuo monitoraggio della qualità del servizio percepita dalle Amministrazioni.

L'obiettivo del servizio di Contact Center è quello di ricevere e tracciare tutte le richieste del personale tecnico nonché degli utenti delle varie Amministrazioni.

Nell'ottica di soddisfare le diverse esigenze che possono presentarsi presso le Pubbliche Amministrazioni abilitate all'utilizzo della Convenzione, sono identificati tre differenti livelli di qualità (SLA) ai quali sono stati abbinati i Livelli di Servizio. Di seguito i livelli di qualità previsti e la relativa finestra temporale di erogazione:

Finestra di erogazione dei servizi		
Profilo Bronze	Profilo Silver	Profilo Gold
Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00	Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00; Sab 8.00 - 14.00	H24, 7 giorni su 7

Nel seguito vengono dettagliati i suddetti servizi di assistenza tecnica.

3.1. Servizi base

Il Servizio base di Assistenza Tecnica e Manutenzione è composto dalle componenti di seguito dettagliate.

3.1.1. Manutenzione

La componente di Manutenzione base è composta dalle attività di manutenzione correttiva, manutenzione preventiva, manutenzione evolutiva nel seguito dettagliate

Il Servizio di **Manutenzione Correttiva** verrà esteso a tutte le centrali telefoniche risultanti dal progetto di dettaglio ed ai sistemi a questi connessi, secondo quanto previsto dal bando di gara.

Più in dettaglio le attività di manutenzione correttiva possono riassumersi in:

- risoluzione del problema tramite indicazione telefonica all'end user o intervento in telediagnosi;
- risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
 - intervento presso la sede del sistema per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - collaudo del sistema per verificare l'eliminazione della causa del guasto;
- in caso di impossibilità a garantire il ripristino della funzionalità dei sistemi telefonici con la riparazione/manutenzione per indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione Contraente, FASTWEB avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni analoghe o superiori (in tal caso verrà concordata tale evenienza col Responsabile del Contratto Esecutivo);
- ritiro presso gli utenti dei terminali telefonici guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati o di altri, in sostituzione di quelli in riparazione, con funzionalità e prestazioni almeno equivalenti a quelli sostituiti.

Sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- atti dolosi di dipendenti o di terzi;
- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;

	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
---	---	---

- o caduta di fulmini.

FASTWEB opererà con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificata il malfunzionamento. Il personale coinvolto sarà in possesso di adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica attestata tramite certificazioni ovvero esperienza lavorativa almeno triennale in ambito manutenzione e gestione sistemi di telefonia.

A fronte dell'assegnazione di un'anomalia, il gruppo di lavoro provvederà ad analizzare in modalità on-line l'anomalia, identificando eventuali anomalie collegate ed i componenti software interessati. Questa attività verrà condotta da un gruppo di specialisti, del NOC CONSIP che saranno responsabili della manutenzione ed avranno competenza specifica sulle rispettive piattaforme. I tecnici specialisti avranno a disposizione un sistema di telediagnosi per effettuare l'analisi del guasto da remoto e tenteranno la risoluzione dello stesso da remoto attraverso gli strumenti di telecontrollo supportati, se del caso, dagli specialisti di terzo livello del centro di competenza per i PABX; nel caso in cui la risoluzione non sia possibile da remoto, attiveranno i Gruppi di Intervento on-site (Field Network) segnalando l'analisi di massima del guasto in maniera da consentire la massima efficacia dell'intervento della squadra in campo che verrà preallertata anche in merito alla necessità di approvvigionamento scorte, arrivando all'intervento già dotata degli opportuni ricambi prelevati dai magazzini scorte messi a disposizione dalla rete Logistica FASTWEB.

Il servizio di **Manutenzione Preventiva** consta sia di attività on-site che di attività effettuate da remoto di tele gestione, per riuscire a prevenire l'insorgere di eventuali malfunzionamenti e comunque per intervenire, nel più breve tempo possibile, in caso di guasti anche se non contattati direttamente dagli utenti.

3.1.2. Telegestione dei Sistemi

La componente di Telegestione dei Sistemi, consiste nelle attività di monitoraggio e gestione da remoto da parte del personale del NOC Consip dei sistemi telefonici delle amministrazioni che acquistino il relativo servizio. Quest'ultimo include le attività che consentono di gestire il guasto da remoto (monitoraggio del sistema da remoto, avvio delle procedure diagnostiche, individuazione dei guasti, innesco dell'Help Desk per l'apertura dei Trouble Ticket).

3.2. Servizi accessori

I servizi accessori di Presidio, Formazione, Adeguamento hardware, Intervento su chiamata sono di seguito dettagliati.

3.2.1. Servizi di Presidio

Il Servizio di Presidio prevede personale specializzato dedicato interamente ed in modo continuativo all'amministrazione che ne faccia richiesta, ubicato presso una sede della stessa.

La presenza presso le strutture dell'Amministrazione sarà allineata all'orario corrispondente del rispettivo livello di servizio applicato:

- o **Bronze** (Lun-Ven orario 8.00 – 17.00 Oppure Lun-Ven orario 9.00-18.00),
- o **Silver** (Lun-Ven orario 8.00 – 17.00 Oppure Lun-Ven orario 9.00-18.00 e Sabato orario 8.00-14.00)
- o **Gold** (7 giorni su 7 orario H24).

Le attività del Servizio di Presidio possono essere ricondotte a:

- o individuazione dei guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket;
- o ripristino delle piene funzionalità dei sistemi telefonici e degli altri apparati/componenti forniti, compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste;
- o programmazione e riconfigurazione delle utenze;
- o raccolta ed elaborazione di dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate;
- o analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni;
- o gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" in ottica di least cost routing.

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
----------------	---	---

- o per garantire il funzionamento end to end dei servizi telefonici tradizionale e VoIP il servizio di presidio garantirà il supporto alle attività finalizzate al corretto funzionamento della rete LAN mediante una risorsa specializzata Extreme, disponibile sia durante l'orario di lavoro Standard che tramite reperibilità H24 a copertura degli orari non presidiati.

Il personale addetto al servizio di presidio avrà competenza specifica sulle tecnologie attive presso la sede dell'Amministrazione e potrà effettuare l'escalation verso le strutture di competence center del sistema di Help desk. Tutti i presidi saranno coordinati da una specifica area organizzativa nel modello di assistenza e manutenzione messo a punto da FASTWEB per la presente convenzione. Il personale dedicato ad ogni singolo presidio verrà selezionato dal Team di gestione, presieduto da un Team Leader, in base alle competenze specifiche sulle tecnologie in campo per la singola amministrazione, e verrà aggiornato attraverso specifici percorsi di formazione a distanza sulle evoluzioni della tecnologia in gestione. Nei casi in cui sia presente un presidio presso la sede di una amministrazione cliente di FASTWEB, questo sarà considerato il primo punto di contatto per tutte le problematiche inerenti la telefonia; la possibilità per il personale di presidio di poter effettuare una diagnosi accurata non solo sui sistemi telefonici ma anche sulle linee pubbliche, consentirà di raccogliere dei preziosi dati per la classificazione del tipo di guasto e la sua corretta e celere risoluzione.

3.2.2. Servizi di Formazione

FASTWEB prevede la possibilità di erogare corsi di formazione per il personale dell'Amministrazione o, eventualmente, per Aziende terze che operano all'interno della struttura dell'Amministrazione sia per quanto concerne l'amministrazione dei sistemi e degli add-on, che per quanto riguarda il loro utilizzo da parte degli operatori. Le attività di formazione saranno erogate direttamente presso la sede del Cliente/Amministrazione o presso le strutture Fastweb centralizzate adibite alle funzioni di training e formazione. Tali attività saranno progettate ed erogate attraverso l'unità di formazione specificamente dedicata al presente progetto. L'architettura è stata pensata, per garantire tutti gli aspetti che si ritengono strategici e funzionali al miglior risultato possibile in termini di successo dell'iniziativa finalizzata alla immediata spendibilità delle competenze acquisite in aula da parte dei dipendenti della PA, nella quotidianità del lavoro. Per l'erogazione dei corsi di formazione FASTWEB si avvale personale specializzato nella formazione sulle tecnologie che verranno prese in gestione. Il livello di significatività, serietà e coerenza dei risultati delle azioni, nonché la conformità delle stesse agli obiettivi prefissati, sono assicurate dal qualificato gruppo di docenti esperti e certificati per ciascuna disciplina.

I corsi saranno strutturati quindi in 2 differenti tipologie:

1. training operativo per utilizzatori delle consolle di operatore dei sistemi di comunicazione
2. training operativo per i gestori dei sistemi di comunicazione.

Sono previsti i seguenti 2 corsi di formazione per il personale del Cliente/Amministrazione incaricato di utilizzare e gestire i sistemi di comunicazione:

Corso Operatore per le postazioni operatore tradizionali(Operatore/Supervisor)

Durata del corso:	1 giorno
Massimo numero di partecipanti:	una sessione di 5 persone
Prerequisiti per i partecipanti:	nessuno
Indirizzato a:	Personale operativo con responsabilità di gestione delle consolle di Operatore
Obiettivi:	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza completa dei posti operatore tradizionali e delle loro funzionalità • conoscenza delle componenti IPO/NON vedenti e della barra Braille (ove necessario)
Descrizione:	<p>Il corso prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la formazione sull'utilizzo delle componenti hardware e software

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione</i>	Amministrazione: ASUR Marche
	<i>PABX CT5 Lotto 2</i>	Protocollo numero: NEMMAR1500898-1
	<i>Progetto esecutivo</i>	Data: 09/11/2015

	<p>che costituiscono la consolle operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • esempi di operatività • gestione dei contatti e delle funzionalità operative • procedure di log-in e log-off • gestione del data base chiamate • funzionalità e operatività dei sistemi per IPO e NON vedenti (compresa barra Braille).
--	--

Amministrazione configurazione e gestione dei sistemi di comunicazione:

Durata del corso:	3 giorni
Massimo numero di partecipanti:	una sessione di 5 persone
Prerequisiti per i partecipanti:	nessuno
Indirizzato a:	personale tecnico con responsabilità di amministrazione e gestione dell'infrastruttura telefonica ed IP dei sistemi accessori
Obiettivi:	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza completa della piattaforma di gestione; • conoscenza completa delle modalità di accesso all'element manager; • esecuzione delle operazioni di manutenzione di primo livello (anche se esse saranno contrattualmente responsabilità di FastWeb) • programmazione, caratterizzazione e riconfigurazione delle utenze; • supervisione degli organi di elaborazione dell'impianto e di tutti i dispositivi equipaggiati; • individuazione di guasti attraverso apposita lista e tipologia di allarmi e definizione degli interventi; • gestione degli allarmi che, in funzione della loro gravità, dovranno essere suddivisi in classi distinte, e presentati anche ai posti d'operatore; • esecuzione delle analisi ed emissione di report in merito a misure di traffico e documentazione del traffico di utente.
Descrizione:	<p>Il corso prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Architettura sistema di comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipologia degli IPBX ○ Schede centralizzate ○ Schede VoIP ○ Schede periferiche ○ Terminali ○ Applicativi software • L'attivazione del System Management • Le policy di accesso ai sistemi e la gestione delle password/profilo • L'interfaccia di programmazione (menù e i comandi di navigazione) • Gestione piano numerazione • Gestione instradamenti e trabocchi • Profili utente/gruppi • Programmazione dei terminali • Gestione licenze • Gestione directory • Gestione guasti e loro individuazione • Trasmissione allarmi e gestione SNMP • Le postazioni operatore normo/IPO e non vedenti.

	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
---	---	---

3.2.3. Servizi di Intervento su chiamata

Tale servizio potrà essere richiesto nell'orario definito dal profilo di qualità richiesto e si esplica nelle seguenti attività:

- Trasloco dei sistemi/componenti/terminali/posti operatore presente nella sede dell'Amministratore
- Variazione delle configurazioni Hardware e/o Software di sistemi/componenti in esercizio
- Richiesta di attività di gestione e/o manutenzione che avvengono al di fuori dell'orario contrattualizzato.

I servizi di intervento su chiamata sono forniti dall'unità di Assistenza e Manutenzione.

4. Attività di presa in carico

Al momento della presa in carico del sistema da parte di Fastweb, verranno verificate le connessioni ai modem di telediagnosi per l'accesso ai sistemi e condivise le credenziali di accesso.

L'attività proseguirà verificando eventuali allarmi e/o funzionamenti anomali preesistenti, a seguito della quale diventerà effettiva l'erogazione dei servizi precedentemente descritti.

I servizi sopra descritti si intendono applicati secondo le modalità (Silver, Bronze, Gold) indicate dal Cliente.

5. Piano dei tempi previsti

Il piano dei tempi previsti a partire dalla ricezione dell'ordinativa di fornitura è il seguente:

In questo paragrafo viene riportata la pianificazione temporale delle varie fasi di esecuzione del progetto.

- **Tempi di consegna:**
 - 15gg solari del tempo di emissione del progetto di dettaglio
- **Tempi di installazione e configurazione:**
 - 7gg solari del tempo di consegna;
- **Tempi di avvio del servizio**
 - 5gg solari del tempo di consegna;
- **Tempi di collaudo del servizio**
 - Prima prova: 15gg solari dalla data di pronti al collaudo
 - Seconda prova: 10gg solari dalla data di termine della prima prova
 - Completamento delle prove in caso di erogazione del servizio già avviata: 15gg solari dalla data di esito negativo della attività di collaudo

Considerata la scadenza richiesta per l'avvio del servizio ovvero il 1/1/2016 e l'approssimarsi del periodo festivo, per il rispetto della tempistica è richiesta l'accettazione entro il 13/11/2015.

6. Condizioni generali

Qualora si verificassero le situazioni tali per cui non sia possibile rispettare le condizioni riportate nei paragrafi precedenti, verrà presentata all'Amministrazione un nuovo progetto esecutivo riportante la migliore soluzione identificata.

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda alla Convenzione.

FASTWEB	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Amministrazione: ASUR Marche Protocollo numero: NEMMAR1500898-1 Data: 09/11/2015
----------------	--	---

7. Valorizzazione economica

I servizi di cui sopra, erogati in accordo alla convenzione in essere stipulata tra Fastweb e CONSIP, prevedono la corresponsione di un importo determinato come segue :

Contributi UT

INTERVENTO SU CHIAMATA UT	Costo	Qta	Totale UT	
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): costo prime 3 ore intervento	220,00	36	7.920,00 €	7.920,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): costo orario per eventuali ore successive alla terza	18,00	180	3.240,00 €	3.240,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): costo prime 3 ore intervento	250,00	27	6.750,00 €	6.750,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): costo orario per eventuali ore successive alla terza	25,00	135	3.375,00 €	3.375,00 €

TOTALE	21.285,00 €
---------------	--------------------

FORNITURA HW da adeguamento	Totale lordo
Adeguamento Hardware in opera	72.497,50 €

Nella tabella seguente sono indicati sinteticamente l'importo complessivo:

Descrizione	Una Tantum
Adeguamento HW e Interventi su Chiamata per l'Amministrazione ASUR MARCHE	93.782,50 €

Fatturazione al collaudo nelle modalità come in uso.

Fine documento

Regione Marche
A.S.U.R.
Azienda Sanitaria Unica Regionale
Via Caduti del Lavoro, 40 - ANCONA
Cod. F. e P. IVA 02175860424

Per accettazione

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
D. CARLO SPAECCHI

IL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO
SERGIO MERSANTIELLI