

24 LUG 2015

Menù rapido ← N.Prot. Id Doc. Ultima ricerca Recenti In evidenza Trasmissioni Menù ← Ricerche Nuovo documento Nuovo protocollo ingresso Nuovo protocollo uscita Carica contratto ----- Giornale Documenti Giornale Protocolli	Protocollo ingresso Documento acquisito (1) Allegati (2) Fascicolazioni (0) Trasm.									
	Segnatura 0098828 21/07/2015 ASURAV3 AFFGEN A									
Data (*) 21/07/2015	Numero 98828	ID documento 558362								
Registro (*) RASURAV3	Stato registro APERTO	Mittente (*) LA Gare Pec								
Oggetto (*) ASUR Marche AV3 proposta PO Civitanova Marche fastweb per servizio informatica Modifica	Acquisito integralmente ☐	Data di arrivo 21/07/2015								
Risposta al protocollo Cerca... Catena... <table border="1"><thead><tr><th>Numero</th><th>Data</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>	Numero	Data			Protocollo Mittente Numero/Segnatura 	Trasmissione rapida Modello 				
Numero	Data									
Fascicolazione rapida Codice Cerca... Verifica	Ulteriori dati di profilo Tipo documento PEC Parole chiave Cerca Elimina	Note 05F2AF42.000063DA.B0C A.posta-certificata@fastw destinatario informatica Note assegnazione 								
<table border="1"><tr><td>PROTOCOLLA</td><td>SALVA</td><td>EVIDENZA</td><td>ELIMINA</td></tr><tr><td>VISIBILITA'</td><td>RIPROPONI</td><td>STORICO</td><td>Stampa r di prot</td></tr></table>			PROTOCOLLA	SALVA	EVIDENZA	ELIMINA	VISIBILITA'	RIPROPONI	STORICO	Stampa r di prot
PROTOCOLLA	SALVA	EVIDENZA	ELIMINA							
VISIBILITA'	RIPROPONI	STORICO	Stampa r di prot							

body

Buongiorno,

come da vostra richiesta in allegato le nostre proposte per adeguamento
dei PO di Civitanova Marche.

Cordiali saluti

Fastweb SpA

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

Progetto esecutivo

per l'Amministrazione

ASUR Marche

Area Vasta n. 3

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

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	6
3.2.2. Servizi di Formazione	6
3.2.3. Servizi di Intervento su chiamata	8
4. Assessment di rete.....	9
4.1. Non conformità degli impianti	9
4.2. Situazione di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio.....	9
5. Attività di presa in carico.....	9
6. Piano dei tempi previsti	9
7. Condizioni generali	9
8. Valorizzazione economica.....	10

	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
---	---	---

1. Premessa

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare il progetto esecutivo ipotizzata per rispondere al meglio alle richieste manifestate dall'Amministrazione nel documento ordinativo di fornitura

Come previsto dallo schema della Convenzione, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente progetto esecutivo e a darne gentile conferma per iscritto mediante apposita approvazione.

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	Qta
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): prime 3 ore intervento	30
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): eventuali ore successive alla terza	150
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): prime 3 ore intervento	0
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): eventuali ore successive alla terza	0
Corsi di FORMAZIONE (una giornata per 5 utenti)	Qta
Corso di formazione per gli addetti alle postazioni d'operatore	0
Corso di formazione per gli addetti alla gestione	2
FORNITURA HW da adeguamento	Totale lordo
Adeguamento HW	24.600,00

Per le attività di installazione sono richieste 30 giornate IMAC Bronze da 8 ore.

Sono inoltre previste 2 giornate di Formazione per gli addetti alla gestione.

Il dettaglio delle componenti di adeguamento hardware fornite è riportato nel documento allegato "Allegato Tecnico".

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 Evolutiva
- Manutenzione Preventiva
- Telegestione dei Sistemi

I componenti aggiuntivi sono:

- Intervento su chiamata
- Presidio
- Formazione
- Adeguamento hardware

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

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 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);

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

- 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;
- 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.

Il servizio di **Manutenzione Evolutiva** prevede di effettuare tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima minor release disponibile sul mercato.

Fastweb si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bugs) del firmware dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione e dovrà provvedere al deployment del nuovo firmware sui sistemi interessati.

Verranno, inoltre, concordate con l'Amministrazione le modalità adatte all'introduzione delle nuove release, tenendo conto delle esigenze dell'Amministrazione e dell'impatto sull'operatività dei Sistemi.

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.

FASTWEB	<i>Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo</i>	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

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:

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

Le attività del Servizio di Presidio posso essere ricondotte a:

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

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)

FASTWEB	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
----------------	---	---

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:	• conoscenza completa dei posti operatore tradizionali e delle loro funzionalità • conoscenza delle componenti IPO/NON vedenti e della barra Braille (ove necessario)
Descrizione:	Il corso prevede: • la formazione sull'utilizzo delle componenti hardware e software che costituiscono la consolle operativa • 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:	• 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:	Il corso prevede: • Architettura sistema di comunicazione: ○ Tipologia degli IPBX ○ Schede centralizzate ○ Schede VoIP ○ Schede periferiche ○ Terminali ○ Applicativi software

	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
---	---	---

	• L'attivazione del System Management • Le policy di accesso ai sistemi e la gestione delle password/profili • 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.
--	--

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.

	Gara Consip Manutenzione PABX CT5 Lotto 2 Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0
---	---	---

4. Assessment di rete

4.1. Non conformità degli impianti

Fastweb NON ha rilevato alcuna non conformità degli apparati (stazioni di energia, parco batterie, etc) e quindi gli stessi possono essere presi in carico senza alcuna necessità di upgrade tecnologico.

4.2. Situazione di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio

Fastweb NON ha rilevato alcuna particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio per impianti (parchi batterie, gruppi di continuità, etc) che rendono impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni previste nel Capitolato senza relativo adeguamento.

5. 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.

6. 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

7. 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	Progetto esecutivo	
		Amministrazione : ASUR MARCHE AV3 Protocollo numero: NEMMAR1500620-1 Revisione: 1.0	

8. Valorizzazione economica

I servizi fonia di cui sopra, erogati in accordo alla convenzione in essere stipulata tra Fastweb e CONSIP, prevedono la corresponsione di un canone mensile/una tantum secondo quanto indicato sinteticamente dalla tabella seguente:

Una Tantum

		TOTALE
Descrizione	Una Tantum	
Adeguamento HW per presa in carico	24.600 €	24.600,00 €

INTERVENTO SU CHIAMATA	Costo	Qta	Totale	
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): costo prime 3 ore intervento	220,00	30	0,00 €	6.600,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 8.00-18.00): costo orario per eventuali ore successive alla terza	18,00	150	0,00 €	2.700,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): costo prime 3 ore intervento	250,00	0	0,00 €	0,00 €
Intervento su chiamata (lunedì-venerdì 18.00-8.00, sabato e domenica): costo orario per eventuali ore successive alla terza	25,00	0	0,00 €	0,00 €

Corsi di FORMAZIONE (una giornata per 5 utenti)	Costo	Qta	Totale	
Corso di formazione per gli addetti alle postazioni d'operatore	220,00	0	0,00 €	0,00 €
Corso di formazione per gli addetti alla gestione	500,00	2	1.000,00 €	1.000,00 €

TOTALE	10.300,00 €
---------------	--------------------

Nella tabella seguente sono indicati sinteticamente l'importo dell'Una Tantum e del canone annuo complessivo:

Descrizione	Una Tantum	Canone annuo
Adeguamento HW, manutenzione centrali telefoniche per l'Amministrazione ASUR Marche AV3	24.600,00 €	-
Attività di Installazione e formazione	10.300,00 €	-

Fine documento

Progetto Esecutivo

Convenzione

Telefonia Fissa e Connettività IP 4

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE	4
3	SERVIZI DI RETE DATI	5
3.1	ATTIVAZIONE NUOVI ACCESSI DATI	5
4	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	6
4.1	INFORMAZIONI PRELIMINARI NECESSARIE ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA E DATI	6
4.2	TECNOLOGIA REALIZZATIVA PER I SERVIZI FONIA	7
4.2.1	<i>Accesso diretto in Fibra Ottica</i>	7
4.2.2	<i>Accesso diretto in ULL</i>	8
4.2.3	<i>Accesso in modalità VoIP</i>	8
4.2.4	<i>Accesso in modalità WLR (Wholesale Line Rental)</i>	8
4.2.5	<i>Servizio ToIP (Telephony over IP)</i>	8
5	PIANO DELLE ATTIVAZIONI	9
5.1	GANTT E TEMPISTICHE	9
5.2	RISORSE FISICHE MESSE A DISPOSIZIONE PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO	9
5.3	COLLAUDO	9
5.4	CONDIZIONI GENERALI	9
6	VALORIZZAZIONE ECONOMICA	10
6.1	DETTAGLIO SERVIZI DATI	10

1 Introduzione

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi proposti da Fastweb nell'ambito della Convenzione per i **"Servizi di Telefonia Fissa e Connettività IP 4"** stipulata tra la **Consip S.p.A.**, per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e **Fastweb S.p.A.** quale aggiudicatario della procedura di gara.

Come previsto dalla Convenzione suddetta, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente progetto esecutivo e ad approvarlo dandone conferma a Fastweb secondo le modalità indicate nella guida alla convenzione.

2 Esigenze dell'Amministrazione

Il presente progetto copre le seguenti esigenze:

- Attivazione in convenzione TF4 di una nuova VPN-MPLS ad uso VOIP

3 Servizi di Rete Dati

3.1 ATTIVAZIONE NUOVI ACCESSI DATI

E' prevista l'attivazione di nuovi accessi dati indicati in tabella:

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	PROFILO	TIPOLOGIA	BANDA
OSPEDALE CIVITANOVA	VIA PIETRO GINEVRI - CIVITANOVA MARCHE	Profilo B4	VPN - MPLS	PCR 4 Mbps - MCR 2 Mbps
POLIAMBULATORIO	VIA ABRUZZO 2 - CIVITANOVA MARCHE	Profilo B4	VPN - MPLS	PCR 4 Mbps - MCR 2 Mbps
TELELAVORATORE	STRADA DEL PINCIO 63 - CIVITANOVA MARCHE	Profilo S3	VPN - MPLS	PCR 2M/512K - MCR 512K

I collegamenti saranno forniti di router per terminazione collegamento, in comodato d'uso.

L'assistenza prevista è Base.

4 Modalità di attivazione dei servizi

In questo paragrafo viene illustrata la procedura con la quale il servizio verrà consegnato (e quindi erogato), nei tempi e con le modalità previste dalla Convenzione stipulata tra Fastweb S.p.A. e Consip S.p.A., nell'intento di ridurre al minimo sia il disservizio arrecato, sia per identificare ed eliminare eventuali disottimizzazioni presso le sedi dell'Amministrazione Contraente.

L'attivazione è subordinata alla disponibilità delle informazioni preliminari di cui alla sezione successiva, necessarie per la corretta configurazione e l'eventuale analisi di fattibilità effettuata sulla base delle informazioni stesse, laddove necessario.

I servizi fonia saranno forniti in modalità FO, ULL o VoIP a seconda della tecnologia disponibile nella singola sede.

I servizi dati saranno forniti in modalità xDSL (ULL e/o Bitstream) o Fibra Ottica in funzione della tecnologia disponibile nella sede.

La tecnologia con la quale saranno forniti i servizi potrà subire variazioni a seguito di verifiche in fase esecutiva di attivazione con l'operatore nazionale (indisponibilità di risorse fisiche, ecc...); in caso di impossibilità tecnica ad effettuare l'attivazione dei servizi secondo la configurazione originariamente ipotizzata verrà concordata con l'Amministrazione una nuova pianificazione o una diversa soluzione architettuale. Ai servizi forniti secondo tale diversa soluzione architettuale approvata dall'Amministrazione richiedente saranno applicate le corrispondenti condizioni economiche di cui al successivo punto 7.

4.1 INFORMAZIONI PRELIMINARI NECESSARIE ALL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA E DATI

Al fine di rendere operative le realizzazioni previste dovranno essere fornite, per ogni linea, le seguenti informazioni, indicate di seguito e riassunte nel documento di dettaglio denominato Piano dei Fabbisogni ovvero fornite a Fastweb:

1. indirizzo della sede ed ubicazione nell'edificio della linea. E' importante evidenziare se le linee fonia/ accessi dati di uno stesso edificio siano terminanti in un unico locale tecnico o se siano disperse nell'edificio con richiesta di opere di cablaggio interno.
2. Referenti tecnici centrale e locale
3. Configurazione della Linea fonia, come da moduli di sottoscrizione allegati, ed in particolare:
 - tipologia della linea (ISDN, POTS) e numero di canali (quantità e tipologia)
 - configurazione della linea (numerazioni, servizi base ed avanzati, numerazioni secondarie)
 - richiesta di Prestazione di Number Portability e/o Pubblicazione in elenco
4. Configurazione dell'Accesso Dati, come da moduli di sottoscrizione allegati, ed in particolare:

- tipologia dell'accesso (dial up, IP, Ethernet) e configurazione (profilo, affidabilità)
 - configurazione dei servizi differenziati, internet ed SVPN
 - piano di indirizzamento IP
5. utilizzo della linea fonia (teleallarmi, emergenza sanitaria, ufficio, servizi al cittadino, ecc...) ed apparati attestati sulla linea (Centralini telefonici, modem, telefoni....)
6. Informazione inerente l'espletamento delle attività realizzative:
- Orario in cui è possibile accedere ai locali per le attività necessarie
 - Disponibilità ad effettuare operazioni sull'impianto elettrico laddove necessario e previo accordo
7. Documentazione necessaria all'attivazione, ed in particolare:
- Documentazione necessaria ai sensi della vigente normativa in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro (DUVRI ed altra necessaria in relazione alla sede);
 - Documentazione di configurazione delle linee telefoniche (bollette, contratti precedenti con altro operatore) e di migrazione (codice di migrazione). In particolare, il contratto ed i moduli di configurazione delle linee sono necessari per procedere con la presa in carico delle stesse.
 - Documentazione contrattuale (es. CIG derivato della commessa)

4.2 TECNOLOGIA REALIZZATIVA PER I SERVIZI FONIA

Le linee fonia saranno realizzate in una delle seguenti modalità.

4.2.1 Accesso diretto in Fibra Ottica

L'accesso in fibra ottica si applica tipicamente ad accessi PRA ISDN. In questo caso nella sede dell'Amministrazione è prevista l'installazione di un anello in fibra ottica SDH e di un apparato ADM (Add Drop Multiplexer). L'apparato ADM rende disponibili le interfacce PRA.

Qualora fosse richiesta la prestazione di Number Portability, all'atto dell'attivazione delle nuove linee si installerà sulla sede una smart-box per la gestione del traffico uscente, tale smart-box sarà biattestata sulle linee presenti e sulle linee nuove fino all'attivazione del servizio N.P.

Tale smart-box sarà fornita temporaneamente e gratuitamente in comodato d'uso all'Amministrazione e permetterà l'instradamento automatico verso la rete Fastweb del traffico telefonico uscente in modalità completamente trasparente. La smart-box sarà poi rimossa a carico di Fastweb appena non sarà più strettamente necessaria concordando con l'Amministrazione modalità e tempi.

4.2.2 Accesso diretto in ULL

L'accesso in ULL si applica indifferentemente a tutte le tipologie di servizio (RTG, BRA e PRA).

Nel caso di PRA è prevista la realizzazione di un nuovo circuito in rame che sarà biattestato al PBX nella stessa modalità descritta al paragrafo precedente. La realizzazione del nuovo circuito richiede l'installazione di una NT c/o la sede dell'Amministrazione e l'attestazione del doppino al Multiplexer Fastweb collocato nella Centrale Telecom di pertinenza.

Nel caso di linea RTG e BRA è prevista la migrazione su "linea attiva", cioè alle 00:00 della data di migrazione sarà attivata la number portability del numero telefonico (il servizio non è più disponibile) e la mattina seguente sarà effettuata la permuta del doppino telefonico sul Multiplexer Fastweb (il servizio torna disponibile). Nel caso di migrazione di linea BRA è prevista anche l'installazione di una NT c/o la sede dell'Amministrazione.

4.2.3 Accesso in modalità VoIP

L'accesso in VoIP si applica a tutte le tipologie di servizio (RTG, BRA e PRA).

E' prevista l'istallazione di un apparato router VoIP, nelle tecnologie Aethra, Amtec o Cisco su cui saranno attestate le interfacce fonia richieste.

4.2.4 Accesso in modalità WLR (Wholesale Line Rental)

L'accesso in WLR si applica a tutte le tipologie di servizio (RTG, BRA e PRA).

E' prevista la presa in carico, da parte di Fastweb delle linee telefoniche dell'O.D. senza necessità di attivazione di una ulteriore linea telefonica con necessità di bi attestazione.

4.2.5 Servizio ToIP (Telephony over IP)

Per le modalità di attivazione del servizio ToIP si rimanda al piano di migrazione da concordare mentre per le modalità di implementazione si rimanda al documento tecnico allegato.

5 Piano delle attivazioni

5.1 GANTT E TEMPISTICHE

Per le linee/servizi di nuova attivazione (§ 3.1) si procederà alla definizione nel dettaglio del Piano dei Fabbisogni e della fornitura delle informazioni preliminari di cui alle sezioni precedenti, dividendo in lotti eventualmente in funzione delle specifiche esigenze, e comunque facendo riferimento ai tempi riportati in Convenzione.

5.2 RISORSE FISICHE MESSE A DISPOSIZIONE PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO

In termini di risorse fisiche saranno allocate per questo progetto le seguenti figure:

- Struttura Commerciale
- Struttura di supporto tecnico alla vendita (Presales)
- Struttura di supporto commerciale alla vendita (Customer Care)
- Struttura di Project Manager/Network Integration
- Struttura di delivery dislocata sul territorio (System Integrator)

In termini di risorse materiali, saranno allocate per questo progetto le seguenti componenti:

- Componenti HW per la fonia/dati:
- Terminazione di linea RTG, ISDN BRA e PRA e CPE per la rete dati
- CRD per biattestazione

5.3 COLLAUDO

Al rilascio del servizio verrà consegnato all'Amministrazione il "Verbale di Rilascio del Servizio" con il quale si certifica l'attivazione del servizio e la sua conformità a quanto previsto nella Convenzione stipulata.

5.4 CONDIZIONI GENERALI

La verifica definitiva della disponibilità del servizio è subordinata alla disponibilità di adeguate risorse e può avvenire solo in fase di attivazione (al momento della richiesta dei doppini rame all'O.D. ed alla loro qualifica in qualità). Qualora si verificassero situazioni tali per cui non fosse 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.

6 Valorizzazione economica

I servizi fonia e dati di cui sopra, erogati in accordo alla convenzione in essere stipulata tra Fastweb e CONSIP, prevedono la corresponsione di un canone mensile pari a **€. 780,50**.

L'assistenza prevista è Base, come dettagliato precedentemente.

6.1 DETTAGLIO SERVIZI DATI

Di seguito il dettaglio dei servizi:

Tariffe del servizio dati	Q.tà	Costo Unitario Mese (Euro)	Costo Totale Mese (Euro)
Profilo B4	2	331,00	662,00
Profilo S3	1	118,50	118,50
TOTALE			780,50

Fine del documento