



CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN ECONOMIA DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE DELLE CENTRALI TELEFONICHE AVAYA**

Premessa

L'infrastruttura VOIP dell'Agenzia delle Entrate realizzata con tecnologia Avaya, oggetto del presente capitolato, è costituita da due sistemi presenti presso il CED Sogei di Roma:

- Avaya CM 5.2 (che di seguito chiameremo Sistema1)
- Avaya Aura 6.2 (che di seguito chiameremo Sistema2)

I due sistemi sono interconnessi tramite trunk SIP tra il Session Manager 6.2 e il CM 5.2.1, in modo da realizzare un sistema unico. Il Sistema1 offre i servizi SES, MAS, Modular Messaging, mentre il Sistema2 offre servizi di interconnessione tramite trunk SIP con altre piattaforme, tra cui la centrale Avaya Aura7, le centrali Selta e l'apparato Oracle Acme Packet per l'interoperabilità con Skype for Business, Fax Server etc.

Le caratteristiche e componenti principali sono in sintesi elencate di seguito:

- Sistema unico costituito da n. 108 poli corrispondenti a sedi delle Direzioni Centrali/Regionali/Provinciale;
- Call processing centralizzato presso la sede di Roma, via Carucci (Sogei);
- Sopravvivenza locale attraverso la funzionalità di Remote Branch Survivability (RBS) su tutti i Distretti Provinciali;
- Sistema di messaggistica Avaya Modular Messaging esistente.

I sistemi Avaya sono installati in n. 108 Direzioni Centrali/Regionali/Provinciali. Le sedi complessive sono circa 403 che possono assumere una delle possibili configurazioni dettagliate in allegato.

Per le sedi P2 (interconnesse con altri sistemi Nortel o Ericsson) la manutenzione è limitata alla sola centrale Avaya.

Nelle sedi L1 e D1A sono installati solo telefoni e adattatori ATA.

Nelle sedi L2 è presente un server S8300 e un GW.

Nelle sedi D1B è presente un GW.

Nelle sedi D2 è presente un server S8300 e un GW.

La figura seguente riassume l'architettura del sistema Avaya Aura.

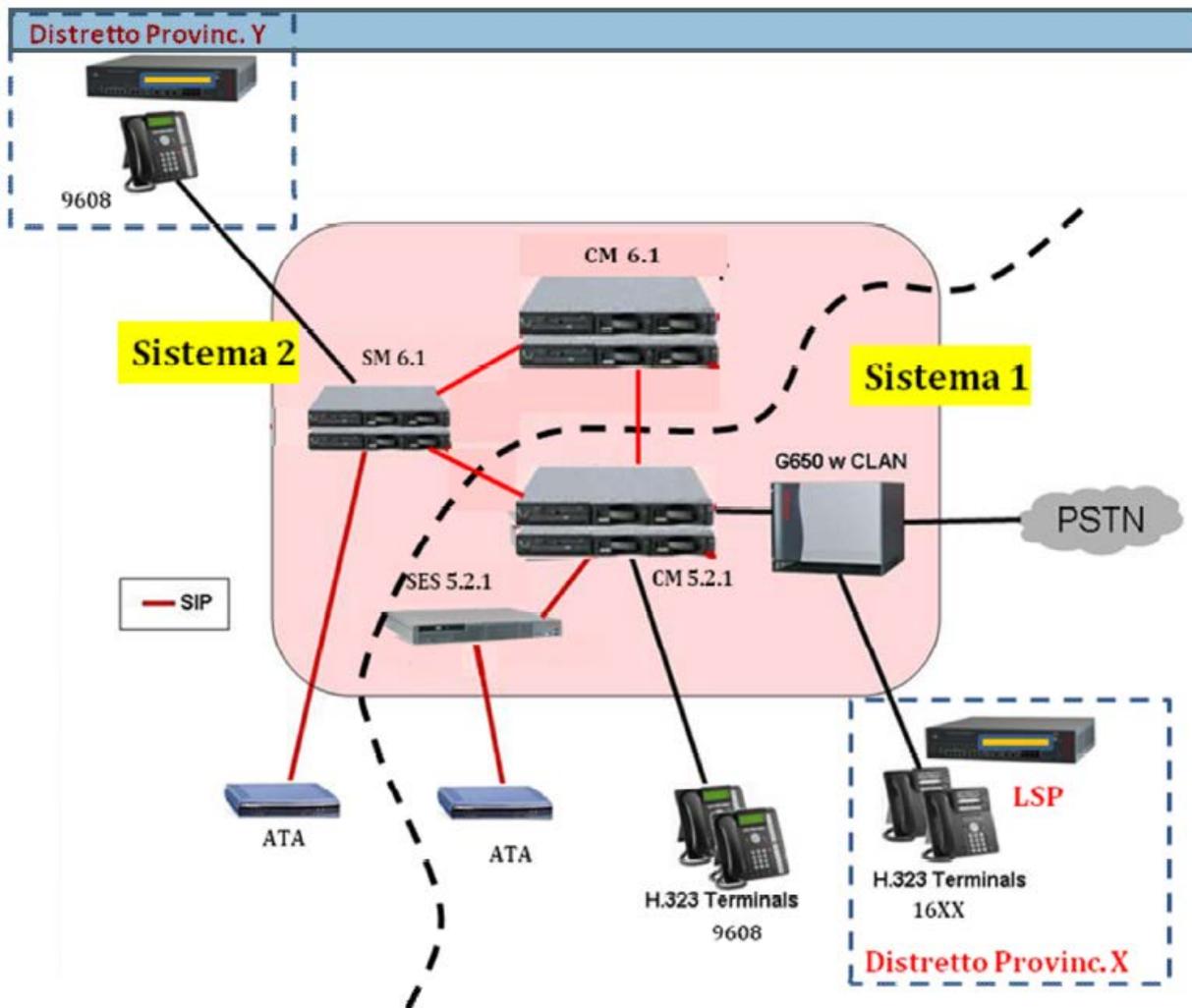


Figura: Architettura di rete Agenzia delle Entrate

L'esigenza è quella di erogare il servizio di manutenzione, come specificato nelle sezioni successive, per tali sistemi di cui si riporta in allegato l'elenco dei poli provinciali con l'indirizzo della sede principali, le tipologie di sedi presenti e l'equipaggiamento complessivo per tutto il polo in termini di telefoni, schede per accessi BRA/PRA, server, GW, compresi i sistemi CM 5.2 e 6.2 presenti nella sede Sogei di Via Carucci.

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

Il servizio di manutenzione "on-site" per le suddette centrali telefoniche dovrà essere erogato per la durata di 1 anno a partire dal 1° gennaio 2017. Dovrà comprendere anche la manutenzione degli apparecchi telefonici, degli adattatori ATA e dei moduli aggiuntivi ove presenti nonché di tutte le componenti software

compresa la documentazione addebiti centralizzata e i servizi di messaggistica varia installati.

Il servizio dovrà inoltre comprendere la manutenzione delle componenti di interconnessione sopra citate.

Il servizio di presidio è già contrattualizzato tramite il partner tecnologico Sogei.

Descrizione del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica “on site” richiesto deve comprendere:

- Manutenzione preventiva: interventi volti a prevenire malfunzionamenti alle apparecchiature;
- Manutenzione correttiva: interventi volti a rimuovere guasti e malfunzionamenti alle apparecchiature;
- Manutenzione evolutiva: volta ad assicurare il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all’ultima release disponibile sul mercato.

Gli interventi verranno eseguiti a seguito di segnalazioni all’Help Desk multicanale da parte del presidio dell’Agenzia presso Sogei S.p.A. o di attività pianificate dal Fornitore.

Gli interventi dovranno concludersi con l’attività di verifica del corretto funzionamento (collaudo) delle apparecchiature sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore.

Il servizio di manutenzione deve riguardare tutte le componenti della centrale telefonica compresi gli apparecchi telefonici, gli adattatori ATA e i moduli aggiuntivi: sono quindi da ritenersi inclusi anche gli interventi dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da sovratensione, sottocorrente, esaurimento batterie/accumulatori, sovratemperatura anche dei locali.

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

Tutte le attività che comportano modifiche sulle configurazioni dovranno essere evidenziate al personale di presidio Sogei nonché documentate ed allegate ai progetti esecutivi già esistenti.

Le attività di manutenzione correttiva comportano la risoluzione della causa del malfunzionamento (hw e/o sw) tramite, ove necessario:

- intervento presso la sede del sistema per il quale è stato segnalato il malfunzionamento;

- sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- collaudo del sistema per verificare l'eliminazione della causa del malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione preventiva prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare tutti quegli interventi, con personale specializzato presso le sedi dell'Agenzia volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti. Tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi sistemistici facenti parte del servizio, incluse le batterie delle stazioni di energia accertandone l'autonomia di funzionamento, e la eventuale attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione/correzione di anomalie o guasti.

La frequenza degli interventi on-site atti ad operare una manutenzione preventiva deve essere pari ad almeno una volta per ciascun anno solare. La programmazione degli interventi on-site dovrà in ogni caso essere concordata tra Fornitore e l'Agenzia. Successivamente alla stipula del contratto dovrà essere effettuata la presa in carico delle centrali telefoniche per verificarne lo stato e predisporre i necessari interventi per garantire e/o ripristinare il corretto funzionamento.

La manutenzione evolutiva prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi (sia Avaya che Imagicle) all'ultima minor release disponibile sul mercato, comprese le attività di installazione e verifica del corretto funzionamento dell'intera infrastruttura.

Il Fornitore deve 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.

Modalità di erogazione del servizio

Per l'erogazione del servizio di manutenzione il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Help Desk multicanale accessibile tramite numero verde, fax, posta elettronica per accogliere tutte le segnalazioni di guasti e le richieste di supporto e/o intervento da parte degli utenti accreditati.

Il servizio provvede all'accoglimento delle richieste di assistenza, gestione e manutenzione che pervengono dagli utenti o dal gestore dell'infrastruttura (Sogei S.p.A.) e vengono registrate su un sistema di Trouble Ticketing. Tale sistema, oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle chiamate, è lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti dell'Agenzia e per l'estrapolazione dei report da consegnare periodicamente.

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

Il fornitore del servizio di manutenzione non avrà accesso via rete ai componenti centrali e periferici del sistema; pertanto, per tutte le operazioni di verifica e aggiornamento firmware/software e di modifica/verifica delle configurazioni a fronte di sostituzione di componenti HW dovrà operare indirettamente tramite il gestore dell'infrastruttura (Sogei S.p.A.) secondo le modalità concordate con quest'ultimo all'atto dell'attivazione del servizio.

Livelli di servizio e penali

Per il servizio di manutenzione sono previsti i livelli di servizio e le corrispondenti penali come di seguito riportato.

Per il calcolo dei tempi di intervento e delle penali si considererà una finestra temporale di erogazione del servizio di manutenzione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluse le festività su tutto il territorio nazionale.

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

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

Sulla base del Severity Code assegnato, l'Help Desk dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA di seguito definiti:

- Per guasto bloccante l'operatività dell'apparecchiatura (che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico): la funzionalità dovrà essere ripristinata entro massimo 4 ore lavorative dall'apertura del guasto;
- Per guasto bloccante l'operatività dell'apparecchiatura (che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale inferiore al 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico): la funzionalità dovrà essere ripristinata entro massimo 8 ore lavorative dall'apertura del guasto.

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

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

Fatturazione

La fatturazione dovrà avvenire alla fine di ciascun trimestre. Alla fattura dovrà essere allegato il report degli interventi effettuati nel trimestre oggetto di fatturazione.

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

Certificazioni e supporto Avaya

La Società dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- ISO 9001/2008 alla data di presentazione dell'offerta.
- Avaya Gold Partner (Unified Communication).
- Avaya Solution Expert (Unified Communication).

La Società dovrà altresì garantire di mantenere attivo per tutta la durata contrattuale il Servizio Support Advantage (SA) Avaya (versione 5.x e 6.x) per il numero complessivo di interni oggetto della fornitura.

Offerta tecnica

L'offerta tecnica sarà formulata secondo le modalità previste dalla RDO MEPA compilando le caratteristiche tecniche secondo le regole di ammissione ivi specificate.

Offerta economica

L'offerta economica dovrà essere formulata secondo le modalità previste dalla RDO MEPA e dovrà specificare la quotazione su base annua del servizio di manutenzione così come descritto nel presente capitolato e dalle caratteristiche tecniche specificate nella scheda tecnica della RDO.

Importo a base d'asta

L'importo complessivo per la durata di 1 anno è fissato in € 208.000,00 (duecentotomila/00) IVA esclusa.

Modalità di valutazione dell'offerta

Il Portale Consip assegnerà automaticamente all'offerta il corrispondente punteggio ripartito come segue:

- **Offerta Economica (calcolato aut. dal sistema): max 70 punti.**
- **Offerta Tecnica (calcolato aut. dal sistema): max 30 punti**, secondo le regole di valutazione e i punteggi definiti nella corrispondente scheda della RDO.

Firmato Digitalmente

Il Responsabile Unico del Procedimento

Andrea Barcellona