



Capitolato Tecnico

per l'affidamento del Servizio di manutenzione delle infrastrutture
Fonia e LAN dell'INPDAP

INDICE

| | |
|---|----|
| PREMESSA: OGGETTO DELL'APPALTO..... | 4 |
| 1. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO | 5 |
| 2. SITUAZIONE ATTUALE | 6 |
| 2.1 SOTTOSISTEMA FONIA..... | 6 |
| 2.1.1 Equipaggiamento centrali telefoniche di tecnologia Siemens e Avaya e della piattaforma di documentazione addebiti Blues Professional | 9 |
| 2.2 SOTTOSISTEMA DATI: CABLAGGIO | 19 |
| 2.2.1 Descrizione del sistema di cablaggio delle sedi INPDAP..... | 19 |
| 2.2.2 Equipaggiamento punto LAN doppio | 19 |
| 2.3 SOTTOSISTEMA DATI: APPARATI PER RETI GEOGRAFICHE..... | 21 |
| 2.4 PERSONALE DI PRESIDIO | 23 |
| 2.5 STATISTICHE DI GUASTO DELL'ATTUALE SERVIZIO..... | 23 |
| 2.6 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO PRESSO SEDE INPDAP | 24 |
| 3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE RICHIESTO | 26 |
| 3.1 HELP – DESK PRESSO LA SEDE CED DELL'INPDAP | 29 |
| 3.1.1 Segnalazione guasti | 31 |
| 3.1.2 Richieste di assistenza..... | 32 |
| 3.1.3 Logica del trattamento dei contatti dell'help-desk..... | 32 |
| 3.1.4 Assistenza on-site..... | 33 |
| 3.1.5 Attivazione dei tecnici di presidio..... | 33 |
| 3.2 PRESIDIO DI PERSONALE NELLE SEDI ROMANE..... | 33 |
| 3.3 PIANO DI SICUREZZA | 37 |
| 3.4 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING PER HELP-DESK | 38 |
| 3.5 MANUTENZIONE DELLE CENTRALI TELEFONICHE DELL'INPDAP..... | 39 |
| 3.5.1 Servizio di manutenzione per la rete di fonia delle sedi di Roma..... | 40 |
| 3.5.2 Manutenzione delle centrali sul territorio nazionale – Allegato “A”..... | 43 |
| 3.5.3 Servizio di manutenzione per le centrali telefoniche non in contratto di manutenzione con l'Appaltatore..... | 46 |
| 3.6 MANUTENZIONE DELLE LAN E DEGLI APPARATI PER RETI GEOGRAFICHE DELL'INPDAP SU TUTTE LE SEDI DEL TERRITORIO NAZIONALE | 47 |
| 3.6.1 Manutenzione sottosistema Dati - Allegato “B” | 50 |
| 3.6.2 Manutenzione sottosistema Dati - Allegato “C” | 51 |
| 3.6.3 Software di gestione apparati di rete | 53 |
| 3.6.4 Software di gestione apparati di monitoraggio traffico di rete..... | 53 |
| 3.6.5 Manutenzione hw/sw apparati Extreme e Fluke Networks..... | 53 |
| 3.7 ATTIVITÀ DI VARIAZIONI, SPOSTAMENTI, RICONFIGURAZIONI | 53 |
| 3.8 COSTITUZIONE MAGAZZINO APPARATI DI SCORTA..... | 55 |



| | | |
|--------|---|----|
| 3.9 | SISTEMA DI GESTIONE PER MONITORAGGIO, REPORT E STATISTICHE..... | 56 |
| 3.10 | CONSISTENZA PARCO APPARATI TLC DELL'INPDAP | 60 |
| 3.10.1 | Variazione in aumento | 60 |
| 3.10.2 | Variazione in diminuzione | 60 |
| 3.10.3 | Variazione delle consistenze | 61 |
| 3.11 | REFERENTE PER IL PROGETTO | 62 |
| 3.12 | DOCUMENTAZIONE..... | 63 |
| 4. | TEMPI DI REALIZZAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO..... | 64 |
| 5. | LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI..... | 65 |
| 5.1 | LIVELLI DI SERVIZIO | 65 |
| 5.1.1 | Servizi di Help Desk, Presidio e reportistica..... | 65 |
| 5.1.2 | Servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia | 67 |
| 5.1.3 | Servizio di manutenzione delle infrastrutture Lan | 68 |
| 5.2 | PENALI | 69 |
| 5.2.1 | Servizi di Help Desk, Presidio e reportistica..... | 69 |
| 5.2.2 | Servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia | 71 |
| 5.2.3 | Servizio di manutenzione delle infrastrutture Lan | 73 |



PREMESSA: OGGETTO DELL'APPALTO

Le attività oggetto del presente appalto sono inerenti l'affidamento del Servizio di Manutenzione delle infrastrutture di Fonia e LAN di tutte le sedi INPDAP sul territorio nazionale. Nei successivi paragrafi sono indicate le caratteristiche dei servizi richiesti, suddivisi per tipologia di sistemi, con l'indicazione dei livelli di servizio da garantire.



1. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'Appaltatore deve svolgere le attività oggetto del presente appalto in conformità con la norma EN ISO9001 per quanto riguarda i principi di assicurazione, gestione della qualità e svolgimento dei servizi di manutenzione dei sistemi TLC dell'Istituto.

L'Appaltatore deve condurre le attività secondo i principi delle norme suindicate e secondo gli ulteriori principi previsti dal proprio Sistema Qualità, ovvero dal Manuale della Qualità.

L'Appaltatore deve produrre, tenere aggiornata, archiviare e rendere disponibile a INPDAP la documentazione di riscontro delle attività svolte, nei contenuti previsti dal presente documento ed in accordo con le norme citate.

L'Appaltatore deve assicurare la qualità del servizio prestato attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione della qualità dei servizi e dei processi, basate sui principi prescritti dalle norme citate, e deve darne evidenza a INPDAP attraverso rapporti dettagliati da trasmettere con cadenza mensile, documentanti le registrazioni dei controlli effettuati ed includenti sintesi direzionali con tabelle riassuntive e grafici.

L'Appaltatore si impegna a permettere l'accesso a INPDAP, od alla funzione da questa delegata, al sistema automatico di documentazione e gestione del proprio Sistema Qualità, e di gestione della configurazione e della documentazione, fatta salva la messa in atto di tutte le forme di garanzia circa l'integrità dei dati ivi contenuti.

Tutti i servizi dovranno essere forniti in lingua italiana.

A puro scopo esemplificativo e non esaustivo, si specifica che dovranno essere di lingua italiana i tecnici che forniranno il presidio, il sw di trouble ticketing, il servizio di help desk, la messaggistica tramite casella vocale e/o posta elettronica, ecc.

Dovrà essere invece garantita la lingua originale nel caso di aggiornamenti software su apparati dell'Istituto o sul software di Gestione EpiCenter e sul software di gestione Fluke Networks.



2. SITUAZIONE ATTUALE

L'INPDAP è organizzata in Sedi Uffici Centrali, Sedi Uffici Compartimentali, Sedi Uffici Provinciali; ha inoltre alcune sedi che ospitano Convitti e Istituti Alberghieri (in Appendice è riportato l'elenco delle sedi).

Ogni sede è dotata di cablaggio con apparati attivi e di una propria centrale telefonica.

2.1 SOTTOSISTEMA FONIA

Le centrali telefoniche, con la eccezione delle sedi di Roma, sono state acquisite direttamente e in maniera autonoma dalle singole sedi.

Il parco delle centrali telefoniche comprende quindi differenti tecnologie, come indicato nell'allegato "A", con differenti anni di Servizio.

Nella maggior parte dei casi le centrali telefoniche sono di tipo "stand-alone".

In qualche caso, per le direzioni Provinciali che hanno più di una sede, si possono trovare architetture master-satellite con collegamenti tra le centrali in prevalenza di tipo Voip o VPN (Virtual Private Network) su rete ISDN .

Nell'allegato "A" è presente uno schema di riferimento con l'indicazione, sede per sede, della centrale telefonica e del numero di attacchi d'utente complessivi, con l'equipaggiamento della centrale.

Non tutte le centrali dovranno essere considerate in manutenzione a cura dell'Appaltatore dal momento della stipula del contratto. Infatti per alcune di esse è ancora attiva la garanzia post-vendita (la data di scadenza della garanzia è evidenziata nella tabella dell'Allegato "A"). Per tali sistemi telefonici l'Appaltatore dovrà, fino alla data di scadenza della garanzia, provvedere, in caso di segnalazione di malfunzionamento, unicamente ad attivare il Fornitore che eroga la manutenzione, tracciando la segnalazione tramite l'apertura di un ticket. Inoltre, continuando l'attività di adeguamento tecnologico delle centrali delle sedi, è possibile che le centrali telefoniche attive da molti anni siano sostituite nel corso della vigenza contrattuale, con il risultato che la nuova centrale viene scorporata dall'elenco delle centrali da mantenere a cura dell'Appaltatore fino alla scadenza della garanzia con il fornitore della nuova centrale. Anche in questo caso l'attività dell'Appaltatore si limiterà all'attivazione dell'assistenza in garanzia in caso di segnalazione di malfunzionamento.

Per tali centrali "in garanzia" con altri fornitori, l'Istituto provvederà a fornire all'Appaltatore tutte le indicazioni utili per l'attivazione dell'assistenza in manutenzione.

A conclusione del periodo di garanzia, l'Appaltatore dovrà provvedere a considerare tali centrali, ciascuna dal giorno successivo a quello di scadenza della garanzia, rientranti nell'ambito del presente servizio.



Un eventuale malfunzionamento della centrale può essere considerato “Bloccante” o “Non Bloccante” per la funzionalità dell’Ufficio; il malfunzionamento deve essere considerato “Bloccante” se oltre il 30% delle utenze della sede è coinvolta dal malfunzionamento.

Nei due casi, il tempo di intervento e quello di ripristino richiesti saranno diversi, secondo quanto riportato al paragrafo 5.

Si evidenzia la possibilità che in qualche raro caso si possa verificare la situazione in cui l’Istituto non sia in grado di fornire all’Appaltatore la password di Amministratore della Centrale telefonica. In tal caso, l’Appaltatore dovrà ugualmente intervenire, sia nelle attività di ripristino che in quelle di eventuali riconfigurazioni, effettuando il reset totale della macchina e provvedendo alla riconfigurazione senza richiedere all’Istituto alcun onere aggiuntivo.

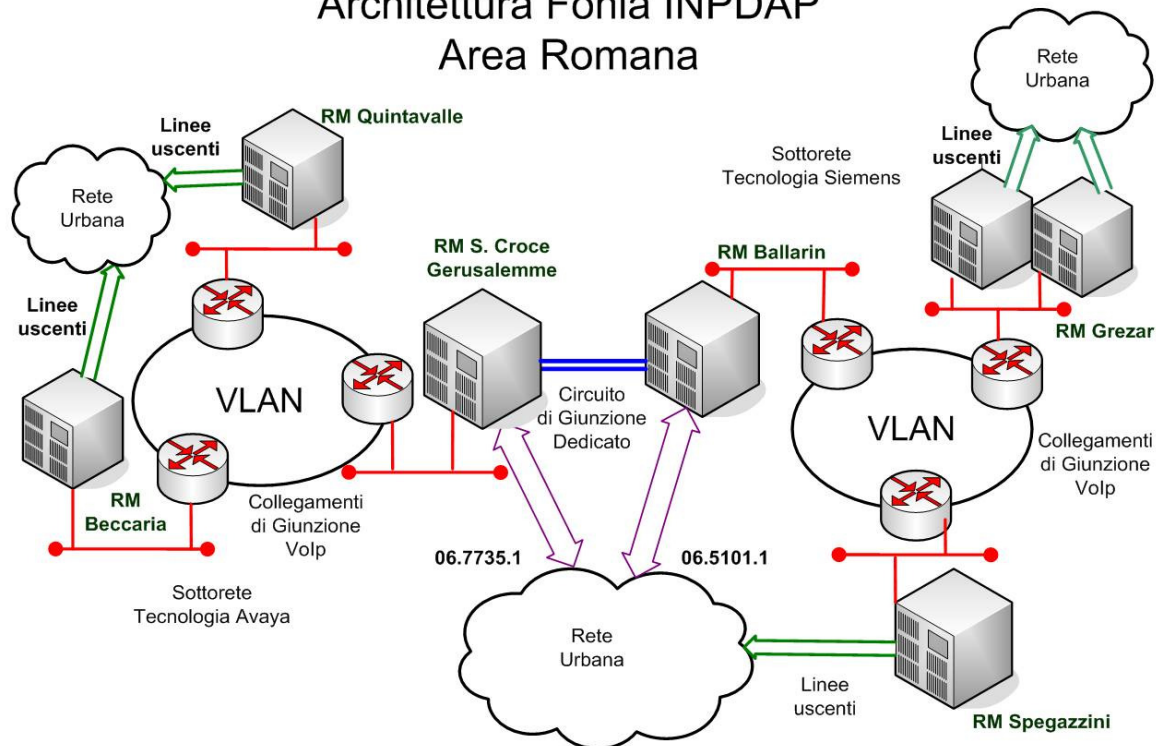
A conclusione del contratto, dovrà essere effettuata una fase di formale rilascio all’Istituto delle centrali telefoniche in cui verranno indicati dall’Appaltatore i principali interventi di modifica/riconfigurazione effettuati nonché alcuni rilevanti caratteristiche, come, a titolo di esempio, i livelli di software e di patching delle centrali, i livelli di firmware, le password di sistema, ecc.

Le modalità, i termini ed i contenuti del rilascio saranno concordati nel dettaglio nel periodo precedente alla conclusione del contratto tra l’Istituto e l’Appaltatore.

In caso di mancato rilascio delle password di sistema, sarà cura dell’Amministrazione rivalersi nei confronti dell’Appaltatore addebitandogli il danno economico creato dall’esigenza di reset totale della centrale telefonica.

Nell’area romana INPDAP ha una propria rete telefonica privata con centrali collegate fra loro mediante circuiti di giunzione con tecnologia VoIP sui collegamenti dati della rete SPC (Sistema Pubblico di Connettività) Virtual LAN a 100 Mbps e con un circuito di giunzione CDN a 2 Mbps.

Architettura Fonia INPDAP Area Romana



La rete fonia di Roma comprende attualmente 7 sedi in rete:

via S.Croce in Gerusalemme 55, via Quintavalle 32, via Beccaria 29 con centrali telefoniche di tecnologia Avaya (8700) e via Ballarin 42, via Grezar, Palazzina A e B e via Spegazzini con centrali telefoniche di tecnologia Siemens (HiPath 4500).

L'INPDAP ha due GNR (Gruppi a Numerazione Ridotta): il GNR 7735 attestato alla centrale di S.Croce in Gerusalemme che comprende anche gli interni delle sedi di via Quintavalle e di via Beccaria, il GNR 5101 attestato sulla sede di via Ballarin che comprende anche gli interni degli edifici di via Grezar (palazzina A e B) e di via Spegazzini. Presso le sedi di via S.Croce in Gerusalemme, 55 e via Ballarin, 42 sui flussi PRI ISDN dei GNR 7735 e 5101 sono collegati 2 sistemi ET Media per il servizio di cortesia musica su attesa.

E' in fase di apertura una nuova sede situata a via delle Rupicole 4 con centrale telefonica SAM IP di tecnologia Selta, in configurazione stand-alone rispetto alla rete sopraindicata.

Il piano di numerazione attuale della rete di fonia INPDAP dell'area di Roma è il seguente:

Sede master di via S.Croce in Gerusalemme (GNR 7735)

Uffici della Direzione Generale

da: 2000 a 2999

Sede di via Beccaria (GNR 7735)



| | |
|--|-----------------|
| Uffici del Compartimento Lazio | da: 3000 a 3999 |
| | da: 5000 a 5199 |
| <i>Sede di via Quintavalle (GNR 7735)</i> | |
| Uffici Territoriali di Roma | da: 5200 a 5399 |
| | da: 6000 a 6999 |
| Sede master di via Ballarin (GNR 5101) | |
| Uffici delle Direzioni Centrali | da: 5700 a 5999 |
| | da: 7000 a 8999 |
| <i>Sede di via Grezar Palazzina A (GNR 5101)</i> | |
| Uffici delle Direzioni Centrali | da: 4000 a 4599 |
| <i>Sede di via Grezar Palazzina B (GNR 5101)</i> | |
| Uffici delle Direzioni Centrali | da: 4600 a 4999 |
| <i>Sede di via Spegazzini (GNR 5101)</i> | |
| Uffici Territoriali di Roma | da: 5400 a 5699 |

Sono possibili nel periodo della vigenza contrattuale chiusura e apertura di nuove sedi nell'area romana.

2.1.1 Equipaggiamento centrali telefoniche di tecnologia Siemens e Avaya e della piattaforma di documentazione addebiti Blues Professional

Di seguito vengono descritte le dotazione e le configurazioni di ciascuna centrale telefonica presente presso le sedi di Roma, nonché della piattaforma di documentazione addebiti "Blues Professional".

Maggiori dettagli vengono forniti nell'allegato "D" al Capitolato Tecnico.



| Ballarin Siemens Hi Path | | | | |
|---|--|-----------------|---|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 16 | SLMA24 | 110 | 1760 |
| SK digitale | interni digitali da 16 | SLMO | 18 | 288 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | SLMOP | 2 | 48 |
| SK accessi base ISDN | accessi base da 8 | STMD3 | 2 | 16 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 2 | DUN2 | 8 | 16 |
| SK STMI2 | per collegamento VOIP | STMI2 | 3 | 3 |
| TOTALE | | | 143 | 2131 |
| Apparecchi telefonici | | | Quantità | |
| Digitali | | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | |
| Voip | | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | |
| Analogici | | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | |
| Posti operatori "AC-WIN" | | | 8 | |
| Risponditore automatico ET Media | Dimensionato per 6 flussi da 30 canali bidirezionali | | | |

2 Alimentatori Siemens da 48V 70A
24 accumulatori da 24V 400Ah



| Spegazzini Siemens Hi Path | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|---|------------------|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 24 | SLMA24 | 10 | 240 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | SLMOP | 2 | 48 |
| SK linea Urbana | urbana analogica | TM2LP | 1 | 8 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 2 | DUN2 | 2 | 4 |
| TOTALE | | | 15 | 300 |
| | | | | |
| Apparecchi telefonici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |



| Grezar A – Siemens Hi Path | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|---|------------------|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 24 | SLMA24 | 20 | 480 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | SLMOP | 3 | 72 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 2 | DUN2 | 3 | 6 |
| Collegamenti VOIP | collegamenti VOIP | STMI2 | 1 | 1 |
| TOTALE | | | 27 | 559 |
| | | | | |
| Apparecchi telefonici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |



| Grezar B – Siemens Hi Path | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|---|------------------|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 24 | SLMA24 | 11 | 264 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | SLMOP | 2 | 48 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 4 | DUN4 | 1 | 4 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 2 | DUN2 | 1 | 2 |
| TOTALE | | | 15 | 318 |
| | | | | |
| Apparecchi telefonici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |



| S. Croce – Avaya 8700 | | | | |
|---|-------------------------------|---|------------------|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 16 | 2135 | 39 | 624 |
| SK Digitale | interni digitali da 16 | 2177 | 6 | 96 |
| SK Digitale | interni digitali da 24 | 2214 | 3 | 72 |
| SK Analogica | urbane analogiche da 8 | TN465 | 3 | 24 |
| SK Digitale | attacchi digitali 4 fili | TN754 | 3 | 24 |
| Flusso | flussi PCM/ISDN | 2464 | 6 | 0 |
| VOIP | sk colleg. VOIP | 2312 | 4 | 0 |
| TOTALE | | | 64 | 840 |
| Apparecchi telefonici | | Quantità | | |
| Digitali | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |
| Analogici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |
| Ip | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |
| Posti operatori vedenti | | 3 | | |
| Posti operatori non vedenti: Avaya-soft-consolle con tastiera Braille e softconsolle | | 5 | | |
| Rispond. automaticoET Media | Dimensionato per 3 flussi PRI | | | |

2 Alimentatori Braga Moro da 48V 30A

4 Accumulatori da 24V 30Ah



| Beccaria – Avaya 8700 | | | | |
|------------------------------|-------------------------|---|------------------|----------------------|
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 16 | TN2135 | 28 | 448 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | 2214 | 1 | 24 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari 30 | 2464 | 2 | 60 |
| SK controllo IP-Trunk | IP-TRUNK | 2312 | 1 | 0 |
| TOTALE | | | 32 | 532 |
| | | | | |
| Apparecchi telefonici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |

1 Alimentatore Braga Moro da 48V 30A

2 Accumulatori da 24V 30Ah



| | | | | |
|---|-------------------------|---|------------------|----------------------|
| Quintavalle – Avaya 8700 (E' presente anche una centrale S8700 ex sede Corso d'Italia) | | | | |
| | Descrizione SK | Sigla SK | Numero SK | Tot. Attacchi |
| SK Analogica | interni analogici da 16 | 2135 | 36 | 576 |
| SK digitale | interni digitali da 24 | 2214 | 3 | 72 |
| Accessi primari ISDN | accessi primari da 30 | 2464 | 5 | 150 |
| SK controllo IP-Trunk | IP-TRUNK | 2312 | 1 | 0 |
| TOTALE | | | 45 | 798 |
| | | | | |
| Apparecchi telefonici | | Numero e modelli indicati nell'allegato "D" | | |

2 Alimentatori Braga Moro da 48V 30A

4 Accumulatori da 24V 30Ah



Sistema di documentazione addebiti Blues Professional

- N. 1 sistema documentazione addebiti “Blues Professional” per 6000 derivati;
- N. 1 server presso la sede di via Ballarin, sistema con le seguenti caratteristiche:
 - CPU: Pentium D 930 3,0GHz/LGA775 64-bit
 - RAM: 1GB PC533 DDR2
 - Hard disk: 2 HDD SERIAL ATA2 160GB 7200giri ; Disk Drive: DVD-ROM 16x IDE con Software NERO
 - Scheda video: SK V.ATI R. X300SE 128MB DDR PCI-E TVODV
 - Tastiera italiana, mouse ottico NERI
 - Schermo: 17 " LCD TFT - Risoluzione massima:1280x1024
 - Sistema operativo: WINDOWS 2003 SERVER R2 ITA OEM + 5 CAL
 - Sw aggiuntivo: SQL Server Standard Edition 2005 Win32 Italian CD/DVD 5 Clt
- n. 2 Client per interrogazioni e back-up delle sedi di via Quintavalle, come di seguito equipaggiati:
 - Intel® Xeon™ Processor 3.2GHz (3200 MHz, 8/2048 KB cache, 64Bit, HT)
 - 4 GB DDR2-RAM (4x Infineon o kingstone DIMM 1 GB PC3200 ECC Reg.)
 - 250 GB Western Digital Caviar Raid-Edition (16 MB cache/7200 UPM/S-ATA II)
 - Schermo: 17 " LCD TFT - Risoluzione massima:1280x1024
 - Tyan Thunder i7522 S5362G2NR; 3ware Escalade 9550SX-4LP
 - DVD-writer 16fold DVD; 1.44 MB floppy disk drive
 - Servertower case (black)
 - power supply Ritondante 460 watt (combined power 150 watt)
 - Standard keyboard; Logitech WheelMouse B58B (optical)
 - Intel PWLA8492MT server adapter (Gigabit-LAN, Cat5e, 2 Port)
 - Adaptec DuoConnect AUA3020 (3x USB 2.0, 2x FireWire)



Sistema di messaggistica vocale dimensionato per 80 caselle vocali

- 80 Licenze Voce V4.0
- Eicon 8 porte
- 1 Server con display LCD 19
 - CPU: Pentium D 930 3,0GHz/LGA775 64-bit
 - RAM: 1GB PC533 DDR2
 - Hard disk: 2 HDD SERIAL ATA2 160GB 7200giri
 - Disk Drive: DVD-ROM 16x IDE con Software NERO
 - Scheda video: SK V.ATI R. X300SE 128MB DDR PCI-E TVODV
 - Tastiera italiana, mouse ottico NERI
 - Schermo: 19 " LCD TFT - Risoluzione massima:1280x1024
 - Sistema operativo: WINDOWS 2003 SERVER R2 ITA OEM + 5 CAL
 - Sw aggiuntivo: SQL Server Standard Edition 2005 Win32 Italian CD/DVD 5 Clt

2.2 SOTTOSISTEMA DATI: CABLAGGIO

Tutte le sedi INPDAP hanno un cablaggio PdS categoria 5 e 6 con apparati switch e per le sedi di maggiori dimensioni con apparati “centro stella”. Per ogni postazione, il cablaggio prevede una presa doppia (di seguito denominato punto LAN anche se comprendente il punto telefonico) con il punto telefonico e il punto rete della LAN. Nell'allegato “C” è presente uno schema di riferimento con l'indicazione, sede per sede, degli apparati attivi presenti e del numero di punti LAN cablati. Nell'allegato “C” sono riportati anche apparati Lan di tipo Wireless: Access Point e schede per postazione che sono utilizzati occasionalmente per specifiche esigenze (Fiere, manifestazioni, Convegni, aree non cablabili). Ultimamente per alcune sedi di recente realizzazione (Bologna, via dei Mille) si stanno realizzando cablaggi esclusivamente di tipo dati, utilizzando la tecnica Voip per la rete telefonica.

2.2.1 Descrizione del sistema di cablaggio delle sedi INPDAP

Si riportano di seguito le caratteristiche del cablaggio standard utilizzato per le reti dell'INPDAP affinché siano utilizzati materiali della stessa tipologia di quelli installati nei cablaggi dell'Istituto.

I materiali dovranno essere rispondenti alla specifica Europea UNI-EN 50173 (2° edizione) ed Internazionale ISO/IEC 11801 (2° edizione). La rete dati deve essere in grado di realizzare completamente tutti i livelli del modello OSI per reti locali e geografiche, standard CCIT X.200 / ISO 7498. Il cablaggio deve avere caratteristiche end-to-end rispondenti ai requisiti previsti dalla categoria 5 o 6 (negli ampliamenti dipende dal cablaggio preesistente). A tali requisiti devono essere allineati tutti i componenti del sistema: cavi, permutatori, apparati ed accessori di connessione. I cavi da utilizzare nel cablaggio, e a cui nel seguito si fa esclusivo riferimento, devono appartenere alle seguenti tipologie:

- Cavo Unshielded Twisted Pair (UTP) tipo 4x2 AWG 24 LSZH conforme alla categoria 5 o 6.
- Cavo in Fibra Ottica multimodale 6 F.O. da interno guaina esterna LSZH.
- Cavo Multicoppia in rame UTP cat.3 100 coppie guaina esterna LSZH.

Nelle sedi romane l'architettura del cablaggio prevede un apparato centro stella dal quale si diramano le dorsali verticali in fibra ottica verso gli switch posizionati negli armadi di piano.

Dagli switch si diramano i collegamenti in cavo (nei controsoffitti, pavimento flottante o canaline) verso le singole postazioni degli uffici.

2.2.2 Equipaggiamento punto LAN doppio

Con la denominazione di punto LAN si intenderà in genere un punto doppio che comprende, sia la terminazione di rete della LAN, sia la terminazione telefonica della rete interna di fonia.

Nei casi in cui il cablaggio debba essere realizzato solo in dati, come nel caso delle sedi di più recente costituzione, la richiesta dell'Istituto specificherà l'esigenza di un punto LAN singolo.

L'istituto si riserva la facoltà di realizzare punti LAN singoli considerando, per il calcolo del valore economico la seguente equivalenza: **il valore economico del punto Singolo pari a 2/3 del valore economico del punto Doppio.** Per punto LAN singolo si intende la realizzazione del punto rete con un cavo e una presa Rj45.

Di seguito è indicato l'equipaggiamento minimo previsto per i PdL (Punti di Lavoro) doppi:

| DESCRIZIONE | U.M. | Q.tà |
|--|------|------|
| Punto Lan Doppio completo di: | | |
| Inserto 110 UTP Cat. 6 Placca e Scatola | | |
| Cavo 4 pair Cat 6 UTP LSZH | q.b | 1 |
| Presca RJ45 UTP Cat. 6 | n. | 2 |
| Faceplate Standard 2 Ports | n. | 1 |
| Scatola 503 | n. | 1 |
| Patch Cord RJ45/110 2cp. x dati lato Rack | | |
| Patch cord RJ45/110 UTP 2 cp. 2 Mt | n. | 1 |
| Patch Cord 110 - 110 x fonia lato Rack | | |
| Patch cord 110-110 UTP 2 cp. 1,5 mt | n. | 1 |
| Patch Cord RJ45/RJ45 cat. 6 x dati lato pdl | | |
| Patch cord RJ45/RJ45 UTP 4 cp. 3 Mt | n. | 1 |
| Canalina PVC x interno stanze | | |
| Canalina PVC 25x30 | q.b | 1 |
| Realizzazione Dorsali in Fibra Ottica e Dorsali Multicoppia complete del seguente materiale per ciascuna dorsale: | | |
| Cavo 6 F.O. x interno LSZH | q.b | 1 |
| Cassetto ottico completo di coperchio e pannello da 12 ST | n. | 2 |
| Bussola ST/ST per pannello + Connettore ST | n. | 12 |
| Bretella Bifibra ST/SC 4 ft | n. | 2 |
| Cavo 100 cp Cat 3 UTP LSZH | q.b | 1 |
| Permutatore 100 cp x attestazione cavi multicoppia | n. | 2 |
| Collaudo | a.c. | 1 |

2.3 SOTTOSISTEMA DATI: APPARATI PER RETI GEOGRAFICHE

La rete dati geografica dell'INPDAP è realizzata nell'ambito della Rete SPC (Sistema Pubblico di Connettività), con un contratto che prevede già l'assistenza e manutenzione dei router presenti nelle sedi.

L'INPDAP ha provveduto, nel corso dell'ultimo triennio, a rinnovare tutto il parco apparati attivi del cablaggio delle proprie sedi mediante procedure di gara che hanno visto l'aggiudicazione da parte di Società proponenti apparati di tecnologia Extreme, che è pertanto l'unica tecnologia presente nelle reti delle sedi INPDAP, a meno di pochi apparati 3Com della infrastruttura preesistente, rientranti nell'assistenza oggetto della gara.

Oltre alle reti delle singole sedi si segnala la rete ad alta velocità con apparati Extreme duplicati e ridondati per collegare i sistemi elaborativi (allegato "B") nel Centro Elaborazione Dati della sede di via Ballarin.

Sempre presso il CED di Via Ballarin sono presenti apparati Fluke Networks (allegato "B") per il controllo ed il monitoraggio del traffico di rete

Le tipologie degli apparati presenti sono:

- apparati centro stella
- apparati switch
- antenne wireless
- software di gestione EPICenter
- apparati di monitoraggio traffico di rete
- UPS per apparati di rete

INPDAP ha inoltre presso le sedi romane altre tipologie di apparati dati quali:

- router per collegamenti con aule corsi esterne e convegni
- modem ISDN per accessi dedicati a banche dati, gateway Dialogic 2120 Media Gateway Series per collegamento tra centrale telefonica Siemens e sistema OCS Microsoft
- sistemi di masterizzazione multipla

come riportato negli allegati "B" e "C".

| Apparato | Tipologia | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---------------|----------|----------|----------------|-------------------|----------|------------|-----------|-------------|
| | Wireless | Centro Stella | Firewall | Gateway | Master. DVD/CD | Monitor. Traffico | Router | Switch | UPS | Totale |
| Alpine 3802 | | 4 | | | | | | | | 4 |
| Alpine 3804 | | 33 | | | | | | | | 33 |
| Alpine 3808 | | 6 | | | | | | | | 6 |
| Altitude 350-2 | 90 | | | | | | | | | 90 |
| APA 2 | | | | | | 1 | | | | 1 |
| ASTAP-BT-SX-2X8 | | | | | | 1 | | | | 1 |
| ATAP-2000-BT-BT | | | | | | 1 | | | | 1 |
| ATAP-GIG-SX-BT | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Black Diamond 6808 | | 6 | | | | | | | | 6 |
| Black Diamond 8810 | | 149 | | | | | | | | 149 |
| Cisco | | 2 | | | | | | | | 2 |
| CISCO 2500 | | | | | | | 1 | | | 1 |
| CISCO 2610XM | | | | | | | 1 | | | 1 |
| CISCO 3600 | | | | | | | 1 | | | 1 |
| Dialogic 2120 Media Gateway Series | | | | 1 | | | | | | 1 |
| FORTINET | | | 4 | | | | | | | 4 |
| HP ProCurve 2524 | | | | | | | | 2 | | 2 |
| HP ProCurve 4000M | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Link Runner Duo | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Link Runner Pro | | | | | | 1 | | | | 1 |
| NPA | | | | | | 1 | | | | 1 |
| OptiView Serie III | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Rimage Protegè II | | | | | 2 | | | | | 2 |
| Summit 200-24 | | 6 | | | | | | 275 | | 281 |
| Summit 200-48 | | | | | | | | 12 | | 12 |
| Summit 24 | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Summit 24e2X | | | | | | | | 3 | | 3 |
| Summit 24e3 | | 1 | | | | | | 9 | | 10 |
| Summit 300-24 | | | | | | | | 12 | | 12 |
| Summit 300-48 | | | | | | | | 2 | | 2 |
| Summit 48si | | | | | | | | 3 | | 3 |
| Summit WM 200 | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Summit X150e-24p | | | | | | | | 5 | | 5 |
| Summit X250e-24p | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Summit X250e-24p PoE | | | | | | | | 56 | | 56 |
| Summit X250e-24t | | 2 | | | | | | 285 | | 287 |
| Summit X250e-48p | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Summit X250e-48t | | | | | | | | 4 | | 4 |
| Summit X450e-24p | | | | | | | | 8 | | 8 |
| Super Stacker II 3300 | | 1 | | | | | | 1 | | 2 |
| UPS Inovatec Cliepo 1000 | | | | | | | | | 22 | 22 |
| UPS Inovatec Cliepo 4200 | | | | | | | | | 2 | 2 |
| VPM 200 XT | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Totale complessivo apparati | 90 | 211 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 681 | 24 | 1025 |
| Software di gestione EPICenter | | | | | | | | | | 1 |

Anche per gli apparati dati sono valide le considerazioni relative ai recenti acquisti o a quelli previsti durante la vigenza contrattuale, per i quali durante il periodo di garanzia delle recenti o prossime forniture tali apparati non rientrano nella responsabilità dell'Appaltatore, se non per la gestione dei guasti a cura dell'help-desk, mentre rientreranno nel contratto per quanto riguarda la relativa manutenzione, alla scadenza dei relativi periodi di garanzia con il Fornitore dell'apparato.

Software di gestione apparati di rete

L'Istituto dispone inoltre del software di gestione degli apparati attivi della rete di tecnologia Extreme, denominato EpiCenter, mediante il quale i tecnici del Gruppo Reti dell'Ufficio TLC possono controllare dal centro tutti gli apparati delle sedi. La piattaforma, prodotta da Extreme, si integra perfettamente con l'infrastruttura di rete locale e presente presso le sedi remote dell'Istituto. Viene utilizzata dai sistemisti per la configurazione degli apparati di rete, per il loro management e per il trouble shooting della intera infrastruttura di rete dell'Istituto.

2.4 PERSONALE DI PRESIDIO

Nel precedente contratto presso la sede di Roma di via Ballarin erano presenti 3 persone di presidio.

Questo personale si occupava, in collaborazione con il personale dell'Ufficio II della DCSI, delle operazioni di gestione, assistenza e manutenzione delle centrali telefoniche di Roma e delle attività di gestione e riconfigurazione dei cablaggi delle sedi romane.

2.5 STATISTICHE DI GUASTO DELL'ATTUALE SERVIZIO

Si riportano di seguito le statistiche di guasto dell'attuale servizio di manutenzione.

Ad oggi le sedi periferiche chiamano l'attuale help-desk TLC centrale che provvede a gestire ogni tipologia di guasto per conto delle sedi relativamente a:

- centrale telefonica e relativi telefoni: analogici, digitali, IP;
- linee telefoniche;
- apparati del sistema di cablaggio, sia per le componenti passive che attive;
- collegamenti di rete dati geografica (rete Rupa\SPC con fornitore Path.net);
- guasti di linee telefoniche con gestori Telecom Italia e Fastweb;
- richieste di interventi di riconfigurazione della centrale telefonica.

Di seguito sono riportate le statistiche di occorrenza dei guasti distinti per tipologia di sistemi TLC:

In media ogni anno si registrano le seguenti segnalazioni di guasto:

- Fonia: circa 200 segnalazioni di guasto, delle quali il 4% di tipo bloccante
 - Dati: circa 80 segnalazioni di guasto, delle quali il 2,5% di tipo bloccante
- Per questa componente i guasti si verificano quasi totalmente sulla componente attiva mentre rari sono i guasti sulle componenti passive.

Per la sede di Roma il personale di presidio effettua in media ogni anno circa 1800 interventi di riconfigurazione, spostamenti, abilitazioni e circa 800 interventi per problemi sulle singole postazioni telefoniche .

I dati sopra riportati sono una fotografia mediata dell'attività del servizio negli anni precedenti e non costituiscono quindi una previsione per il futuro, vincolante per l'Istituto, del numero di guasti, segnalazioni o del mix di ripartizione tra guasti bloccanti e non bloccanti che potranno verificarsi nel corso della vigenza contrattuale.

L'help-desk utilizza un sistema di trouble ticketing per la gestione dei guasti, il controllo da parte degli uffici tecnici e la produzione di report per consuntivazione prestazioni e penali e per la stampa delle statistiche.

I livelli di servizio sono contabilizzati in maniera distinta differenziando tra guasti bloccanti e non bloccanti con differenti SLA, in funzione del numero di utenti serviti dal relativo apparato o dall'importanza del servizio oggetto del servizio (ad esempio area CED).

2.6 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO PRESSO SEDE INPDAP

I sistemi TLC oggetto della presente gara sono stati descritti nei paragrafi precedenti. In considerazione della complessità dei sistemi, soprattutto per le componenti dati del CED e per la parte telefonica dell'area romana, nella quale le dimensioni delle sedi sono di particolare rilevanza, si ritiene fondamentale ai fini della partecipazione della gara, la visione diretta presso almeno una delle due sedi principali dell'Istituto:

- viale Ballarin, 42 per CED, e componente telefonica Siemens, sistema di rete wireless, sistema di documentazione addebiti Blues Professional, sistemi Fluke Network, sistema di masterizzazione;
- via Santa Croce in Gerusalemme, 55 per componente telefonica Avaya, componenti standard di cablaggio e posti di lavoro speciali per personale non vedente addetto al centralino

In sede di sopralluogo potranno essere rilevati direttamente ulteriori dettagli sulle configurazioni degli apparati e il personale tecnico dell'Istituto sarà a disposizione per ogni quesito relativo al capitolato tecnico.



E' obbligatoria ai fini della partecipazione alla gara la presenza ad almeno uno dei due sopralluoghi. E' consentita e consigliata la partecipazione ad entrambi i sopralluoghi al fine di acquisire informazioni di dettaglio su tutte le componenti tecniche delle realtà di maggiore complessità.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE RICHIESTO

Per la manutenzione delle infrastrutture di telecomunicazioni l'Appaltatore dovrà:

- assicurare la manutenzione on-site delle centrali telefoniche (nelle configurazioni indicate nel capitolato e nei relativi allegati) delle sedi dell'Inpdap nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino contrattualizzati;
- assicurare la manutenzione on-site degli apparati attivi e passivi delle LAN di tutte le sedi dell'Inpdap, degli apparati di rete, degli apparati wireless e di tutti gli apparati indicati nel Capitolato e nei relativi allegati nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino contrattualizzati;
- prevedere un servizio di help-desk per le richieste di intervento da tutto il territorio nazionale situato presso l'INPDAP, mediante canale di contatto diversificato, terminale telefonico tradizionale o posta elettronica dell'Istituto;
- **L'help-desk dovrà utilizzare un sistema di trouble-ticketing per gestire le singole richieste di intervento e assistenza che sarà fornito dall'Appaltatore con relativo server e postazione (completa di stampante) per operatore di help-desk.** Un unico sistema di trouble ticketing dovrà essere utilizzato per la gestione dei ticket relativi a tutte le tipologie di apparati, a tutte le sedi, romane e territoriali, e per malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti;
- assicurare un presidio fisso di personale tecnico specializzato sui sistemi TLC (fonia, dati) presso le sedi romane (4 persone) per la gestione delle attività di riconfigurazione sistemi fonia e dati, spostamenti, cambi di abilitazione, riprogrammazione telefoni, realizzazione di nuovi punti LAN;
- assicurare la gestione di attività di riconfigurazione sistemi, spostamenti, cambi di abilitazione, riprogrammazione messaggi per un totale di 60 interventi per ciascun anno di vigenza del contratto per tutte le sedi territoriali sul territorio nazionale (Roma esclusa); sarà anche possibile anticipare gli interventi di competenza dell'anno successivo a quello in essere ovvero fruire di interventi non contabilizzati negli anni trascorsi;
- assicurare la realizzazione di 300 punti LAN per le sedi Inpdap all'interno del Comune di Roma, da realizzare a cura del personale di presidio con la fornitura dei materiali del cablaggio passivo a cura dell'Appaltatore;
- predisporre un sistema di monitoraggio che consenta all'INPDAP il controllo in tempo reale della gestione del singolo trouble-ticket, delle statistiche di gestione del Servizio per tipologia di apparati (fonia, dati) e della reportistica relativa ai parametri contrattuali del Servizio.

INPDAP richiede inoltre l'indicazione di un Responsabile indicato dall'Appaltatore in qualità di punto unico di supervisione e gestione dell'intero Servizio per tutta la durata contrattuale.

Sedi Operative

Il Fornitore dovrà dimostrare di avere almeno una sede, operativa da almeno due anni, in ciascuno dei seguenti 13 Compartimenti:

- Nord Est : Liguria - Piemonte - Val d'Aosta
- Lombardia
- Nord Ovest: Friuli Venezia Giulia - Trentino Alto Adige - Veneto
- Emilia Romagna
- Toscana
- Marche - Umbria
- Abruzzo - Molise
- Lazio
- Campania
- Puglia
- Basilicata - Calabria
- Sicilia
- Sardegna

Questo al fine di garantire interventi rapidi e risolutivi presso le sedi periferiche dell'Istituto, con il supporto di personale qualificato, dotato della necessaria strumentazione e con la immediata disponibilità di componenti e parti di ricambio.

Per **ciascuna sede** bisognerà indicare:

- da quanto tempo essa è operativa
- il numero dei dipendenti operativi a tempo pieno
- consistenza del magazzino

La presenza sul territorio è considerata da Inpdap un valore di primaria importanza al fine di comprovare la capacità del Fornitore di rispondere adeguatamente e prontamente alle esigenze delle Sedi dell'Istituto.

La capillarità e la consolidata presenza (opportunamente documentata) del Fornitore sul territorio, sia per quanto riguarda lo skill del personale tecnico presso le varie sedi operative che per le dotazioni dei magazzini, sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

Formazione

L'infrastruttura (fonia e reti) dell'Istituto è caratterizzata da:

- una notevole complessità

- una particolare eterogeneità
- un elevato contenuto tecnologico

E' per questo che viene richiesto al Fornitore che metta a disposizione risorse professionali di consolidato e comprovato spessore professionale, con l'attestazione di partecipazioni a corsi di formazione e di conseguimento di certificazioni.

A tale scopo l'Appaltatore dovrà fornire le seguenti informazioni:

- numero totale dei propri dipendenti dotati di Certificato individuale di partecipazione a corsi di Manutenzione di Sistemi di Comunicazione HiPath 4000.
- numero totale dei propri dipendenti dotati di certificato individuale di partecipazione a corsi di Manutenzione di Sistemi di Comunicazioni AVAYA 8700
- numero totale dei propri dipendenti dotati di certificato individuale di partecipazione a corsi di formazione sul prodotto di documentazione addebiti adottato dall'Istituto, denominato Blues Professional
- numero totale dei propri dipendenti dotati di certificazione Extreme Networks di superamento del corso ENS (Extreme Networks Specialist)
- numero totale dei propri dipendenti dotati di certificazione Extreme Networks di superamento del corso ENA (Extreme Networks Associate)
- numero totale dei propri dipendenti dotati di certificato individuale di partecipazione a corsi relativi alla gestione e alla configurazione di apparati Fluke Networks, con la specificazione dei corsi frequentati ed eventuali certificazioni conseguite

Infine, il Fornitore dovrà indicare se è Partner Extreme Networks con certificato Platinum oppure Gold.

La complessità dell'infrastruttura tecnologica (fonia e reti) dell'Istituto e la delicatezza e rilevanza del servizio reso all'Utenza da Inpdap impongono l'esigenza di garanzia da parte del Fornitore di poter fare affidamento su un patrimonio umano caratterizzato da notevole esperienza e professionalità, per quanto possibile comprovate dalla attestazione di frequenza dei corsi sopra citati e da eventuali certificazioni raggiunte.

Conoscenze tecnologiche particolarmente qualificate, diffuse e specializzate all'interno delle risorse professionali a disposizione del Fornitore, saranno oggetto di particolare attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

Inoltre, la presenza di una infrastruttura tecnologica al Ced di Ballarin basata quasi esclusivamente su apparati Extreme Networks e su un software di gestione (EpiCenter) dello stesso Produttore, impongono l'esigenza di una forte specializzazione dell'Appaltatore verso tale ambiente, per cui la certificazione di Partner Extreme Networks di tipo Platinum o di tipo Gold sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.1 HELP – DESK PRESSO LA SEDE CED DELL'INPDAP

L'Appaltatore del Servizio dovrà rendere disponibile un servizio di Help-desk che riceverà, dai referenti degli Uffici Provinciali e Centrali, segnalazioni di malfunzionamento, richieste di natura gestionale e richieste di assistenza.

Il servizio di Help Desk dovrà essere unico per la ricezione e la gestione, tramite sistema di trouble ticketing, delle segnalazioni da parte delle sedi di Roma e delle sedi periferiche dell'Istituto. Analogamente i report e le statistiche elaborate dal software di trouble-ticketing saranno riferite alle richieste pervenute al servizio di Help Desk da parte delle sedi centrali e di quelle periferiche.

Attraverso questo servizio i singoli Uffici, ed in particolare i relativi referenti della sede, potranno:

- segnalare malfunzionamenti e guasti, che verranno gestiti dall'help-desk, sia sugli apparati oggetto del contratto, sia sui collegamenti con la RTN (Rete Telefonica Nazionale) con gestore Telecom Italia o Fastweb e con la rete dati geografica nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività;
- richiedere lo stato d'avanzamento di una segnalazione di malfunzionamento;
- effettuare richieste di variazione alle caratteristiche dei propri sistemi (es. incrementi linee, riconfigurazione centrale, attivazione nuovi interni, variazione ai piani di numerazione, modifica messaggi di cortesia, ecc.);
- richiedere dettagli sullo stato di avanzamento delle attività pianificate (es. attivazioni, cessazioni, variazioni, ecc);
- richiedere un supporto sulle modalità di accesso, configurazione ed uso dei servizi disponibili.

L'Istituto si riserva di ampliare a sua discrezione e nell'ambito dell'intervallo di lavoro predefinito, la tipologia di sistemi TLC per il quale utilizzare il servizio dell'help-desk quali ad esempio, sistemi audio-video e/o di telefonia mobile.

Il servizio di Help-Desk riceverà segnalazioni di malfunzionamento tramite chiamata telefonica, o e-mail. Per ogni segnalazione dovrà essere compilata una scheda intervento con numero progressivo **su una applicazione di tipo trouble-ticketing messa a disposizione dall'Appaltatore che consenta comunque anche al personale dell'Ufficio Telecomunicazioni (10 licenze per Ufficio TLC) di controllare in tempo reale lo stato di avanzamento della richiesta.**

L'Istituto sta predisponendo una funzionalità di segnalazione di malfunzionamenti e/o di richieste di intervento tramite apposita modulistica esposta sulla propria Intranet.

Il Fornitore dovrà garantire l'integrazione tra tale modalità di segnalazione e il sistema di Trouble Ticketing fornito nell'ambito del presente contratto, al fine di permettere la tracciabilità

unica di tutti gli interventi richiesti da parte dell'Utenza, sia tramite l'apertura di un ticket di Trouble Ticketing sia con l'invio del modulo prelevato dalla Intranet dell'Istituto.

INPDAP metterà a disposizione, per la ricezione delle chiamate telefoniche, una postazione fissa presso una propria sede di Roma con telefono e numerazione interna della centrale telefonica. Il telefono con casella vocale sarà di tipo speciale (provvisto di spia per visualizzare la presenza di messaggi nella casella vocale) in modo che in caso di occupato, l'utente possa lasciare un messaggio per essere successivamente richiamato.

L'Istituto provvederà ad abilitare una casella di posta elettronica della intranet aziendale per la ricezione delle richieste di intervento anche tramite posta elettronica. Analogamente INPDAP provvederà ad abilitare tale postazione alla rete internet e ad eventuali banche dati che possano essere di utilità per lo svolgimento del servizio (indirizzi sedi, numeri telefonici, referenti).

Il Servizio di help-desk dovrà essere disponibile con operatore in lingua italiana nell'orario 8-17.00 dal lunedì al venerdì (pausa nell'orario 13,00-14,00), per tutti i giorni lavorativi dell'anno.

L'Appaltatore dovrà munire la persona dell'Help-desk di cellulare di servizio per poter essere raggiunto telefonicamente, dal solo personale tecnico dell'Ufficio TLC dell'Istituto, nella fascia oraria 8-20, per eventuali segnalazioni urgenti, relative ad esempio a guasti bloccanti.

La presenza del personale di help-desk dovrà essere sempre garantita e quindi, nei periodi di assenza o ferie dell'operatore di help-desk, l'Appaltatore dovrà predisporre adeguata sostituzione.

Nei casi di assenza del personale di help-desk saranno applicate le penali sottoscritte in fase contrattuale. Per l'attività di operatore dell'help-desk, si ritengono necessarie figure professionali specializzate con adeguata esperienza nel settore dei servizi di accoglienza telefonica e ben addestrate al contatto con cortesia, gentilezza e disponibilità. L'operatore dovrà, per ciascuna telefonata, identificarsi con l'utente all'atto della risposta, precisando il proprio identificativo (nome o codice di servizio).

La professionalità acquisita con la pratica quotidiana di erogazione del Servizio contribuisce alla qualificazione dell'operatore dell'help-desk e pertanto INPDAP richiede la non sostituzione dell'operatore già addestrato se non per i periodi di ferie, per malattia o per dimostrata fuoriuscita dalla ditta Appaltatrice.

Si evidenzia che il personale appartenente all'Help Desk dovrà obbligatoriamente esporre, quando presente all'interno delle sedi dell'Istituto, apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nel rispetto della normativa di sicurezza vigente.

L'Istituto si riserva di richiedere all'Appaltatore la sostituzione del personale che non dovesse rispettare gli adempimenti sopraindicati.

Nel capitolato è stata accennata, nel presente paragrafo e in quelli seguenti, una bozza di organizzazione del servizio di Help Desk. Il Fornitore nella predisposizione dell'offerta tecnica dovrà descrivere compiutamente le modalità secondo le quali pensa di organizzare il servizio, che dovranno recepire le indicazioni suggerite dall'Istituto e suggerire altresì ipotesi migliorative rispetto a quanto da questo prospettato. La progettazione del servizio sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.1.1 Segnalazione guasti

Il servizio di help desk dovrà prendere in carico le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti e provvedere alla loro risoluzione nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

Il servizio di help desk dovrà essere strutturato in:

- Help desk di primo livello presso INPDAP, con il compito di acquisire la chiamata, identificare il problema, compilare la scheda intervento con proprio numero progressivo e risolverlo per quanto possibile direttamente, o passarlo ad un secondo livello di competenza. A problema risolto, l'operatore provvederà anche a registrarne l'avvenuta chiusura e ad informare l'utente della soluzione del problema

Nel caso di sistemi per i quali la manutenzione è demandata ad altri soggetti (Paragrafo 3.5.3) o di guasti relativi ai collegamenti con la RTN, l'help-desk dovrà provvedere, per conto INPDAP, ad aprire il guasto ai numeri e con le modalità indicate nei relativi contratti e dovrà seguirne l'iter fino alla risoluzione del problema anche con solleciti scritti nel caso di superamento delle ore previste dal contratto con il soggetto terzo.

L'Appaltatore dovrà fornire anche i report relativi a questi tipi di guasto segnalando i soggetti terzi che non hanno rispettato i livelli di servizio.

- Il secondo livello di competenza dovrà essere messo a disposizione dall'Appaltatore per ogni tipologia di sistemi (fonia, dati) con il compito di risolvere i problemi non risolti direttamente dall'help desk attivando l'intervento di assistenza on-site nel rispetto dei livelli di servizio. Alla risoluzione del problema dovrà essere dato riscontro all'help-desk di primo livello per la chiusura del ticket del guasto.
- L'Help desk avrà poi il compito di utilizzare, controllare e aggiornare il sistema di trouble-ticketing e della relativa reportistica del servizio di manutenzione fornito dall'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà organizzare gli interventi e la sinergia tra help-desk e presidio tecnico per tracciare correttamente i tempi dei disservizi anche dei guasti bloccanti dell'area romana, conciliando l'esigenza di garantire il tempestivo intervento di ripristino con la puntuale compilazione del ticket sul sistema di workflow, al fine di garantire la corretta consuntivazione degli SLA e delle relative penali.

L'Istituto si riserva la possibilità di effettuare delle verifiche a campione sulla effettiva tempestiva registrazione delle segnalazioni pervenute, al fine di garantire una corretta tracciatura dei malfunzionamenti e delle richieste di intervento e di una efficace rendicontazione del servizio reso da parte dell'Appaltatore.

Nel caso in cui l'Istituto verificasse la mancata registrazione di un malfunzionamento di tipo bloccante, potrà richiedere l'applicazione della relativa una penale.

3.1.2 Richieste di assistenza

Il servizio di help desk dovrà prendere in carico le richieste di riconfigurazione, spostamenti, variazioni o di ampliamenti delle reti ed aprire il relativo cartellino nel sistema di workflow.

Le modalità di gestione delle richieste dovrà essere poi gestita come di seguito indicato:

- richiesta di variazioni inerenti il sistema di cablaggio o le centrali telefoniche dell'area romana: l'help desk provvederà a compilare la scheda intervento e ad attivare il presidio tecnico presente nell'area romana che effettuerà l'attività richiesta e ne darà riscontro all'help desk per la consuntivazione dei dati nel workflow ;
- richiesta di variazioni inerenti le centrali telefoniche dalle sedi territoriali: l'help desk provvederà a compilare la scheda intervento e ad attivare l'Appaltatore che provvederà a far effettuare l'attività richiesta e ne darà riscontro all'help desk per la consuntivazione dei dati nel sistema di trouble ticketing.

3.1.3 Logica del trattamento dei contatti dell'help-desk

Di seguito vengono descritte le logiche di trattamento dei contatti ipotizzate in base ai canali di comunicazione implementati e successivamente utilizzati dagli utenti .

3.1.3.1 Telefono/Casella vocale

La chiamata telefonica indirizzata alla postazione dell'Help Desk dovrà essere gestita mediante:

- accoglienza dell'utente tramite operatore per la gestione della richiesta (diretta o tramite richiamata in caso di messaggi lasciati in casella vocale per indisponibilità dell'operatore);
- eventuale attivazione dei tecnici di presidio nell'area romana o dell'help-desk di secondo livello per l'eventuale intervento on-site;
- apertura guasto per conto INPDAP verso soggetti esterni per linee o sistemi che non rientrano nel contratto di manutenzione con l'Appaltatore.

3.1.3.2 Posta elettronica

La segnalazione di malfunzionamento indirizzata alla casella di Posta Elettronica dell'Help-Desk dovrà essere gestita mediante:

- Analisi di dettaglio della richiesta con eventuale chiamata al mittente per richiesta di dettagli\precisazioni utili alla gestione della segnalazione;
- eventuale attivazione dei tecnici di presidio nell'area romana o dell'help-desk di secondo livello per l'eventuale intervento on-site;
- apertura guasto per conto INPDAP verso soggetti esterni per i sistemi non in manutenzione con l'Appaltatore.

3.1.4 Assistenza on-site

L'assistenza on-site dovrà essere erogata tempestivamente su richiesta dell'Help Desk e portare alla risoluzione dei malfunzionamento nei termini previsti al paragrafo 5.

3.1.5 Attivazione dei tecnici di presidio

Nell'area romana l'Help-Desk potrà attivare direttamente i tecnici preposti per le attività di competenza del presidio come di seguito indicato, avendo cura di seguire lo svolgimento delle richieste per completare le schede intervento del sistema di trouble-ticketing.

3.2 PRESIDIO DI PERSONALE NELLE SEDI ROMANE

L'Appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di proprio personale tecnico specializzato presso le sedi di Roma dell'INPDAP in numero di 4 persone, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), dalle ore 8 alle ore 16,30.

Il personale potrà anche fruire di una flessibilità in entrata di massimo 30 minuti (potrà entrare al massimo alle ore 8.30), per cui l'orario di uscita si sposterà in avanti di un intervallo di tempo corrispondente, arrivando, al massimo, alle ore 17.00.

La pausa pranzo di un'ora, concordata con il referente Inpdap, non dovrà essere contemporanea per le 4 persone al fine di garantire anche nella fascia oraria 13,00-14,00 la presenza di almeno un tecnico del presidio reperibile con telefono cellulare. La presenza del personale di presidio dovrà essere sempre assicurata e quindi nei periodi di assenza o ferie del personale l'Appaltatore dovrà predisporre adeguata sostituzione.

Nei casi di assenza del personale di presidio saranno applicate le penali sottoscritte in fase contrattuale.

L'Istituto potrà richiedere all'Appaltatore la presenza straordinaria (vale a dire al di fuori del normale orario di lavoro) del personale di presidio per un totale di 300 ore da consumarsi a consuntivo nel triennio.

L'Appaltatore nel formulare la propria offerta dovrà fornire un costo unitario unico per tali ore di attività straordinaria, che tenga conto della possibilità che questa venga richiesta dall'Istituto sia nelle giornate feriali che in quelle festive, nell'arco delle 24 ore giornaliere.

Tali maggiori prestazioni, effettuate su specifica richiesta formale dell'Istituto, saranno contabilizzate, mensilmente, a consuntivo, in base all'effettivo utilizzo.

Le 4 persone saranno ubicate presso le sedi romane, con presenza prevalentemente presso la sede di Roma, di via Ballarin, 42 dove sono presenti il maggior numero di utenti considerando che nelle immediate vicinanze si trovano anche le sedi di via Grezar.

Inpdap si riserva comunque la facoltà di spostare, in funzione delle proprie esigenze, la postazione di lavoro del personale di presidio nell'ambito dell'area di Roma.

Il personale di presidio dovrà essere dotato, oltre del cellulare di servizio fornito dall'Appaltatore, di mezzo di trasporto messo a disposizione dall'Appaltatore, mezzo adatto anche al trasporto di apparati di rete, telefonia e cablaggio, per poter intervenire (senza alcuna limitazione al numero di interventi e in funzione delle esigenze di Servizio), presso tutte le sedi INPDAP dell'area romana nell'ambito del territorio del Comune di Roma.

Tutte le 4 persone del presidio dovranno avere conoscenze tecniche approfondite relativamente al cablaggio: cavi, connettori e rete interna telefonica per poter realizzare traslochi, nuove linee, attivazione di punti rete e telefonici.

I 4 tecnici di presidio dovranno avere comunque una particolare specializzazione:

- 1 per la componente telefonica Siemens con conoscenza del sistema Blues Professional di documentazione addebiti;
- 1 per la componente telefonica Avaya con conoscenza del sistema Blues Professional di documentazione addebiti;
- 2 per la componente attiva del cablaggio relativamente alla tecnologia Extreme Networks e Fluke Networks per i sistemi di monitoraggio reti

In particolare i 2 tecnici specializzati nella componente relativa alla centrale telefonica dovranno avere, rispettivamente, la conoscenza approfondita rispettivamente uno della tecnologia Siemens Hi-Path e l'altro della tecnologia Avaya 8700 per poter effettuare le seguenti operazioni ed essere in grado di:

- effettuare la manutenzione rispettivamente delle centrali telefoniche Siemens Hicom e Avaya 8700, dei sistemi ET Media: cambio schede, collegamento con linee esterne e con la rete interna; controllo dei sistemi di alimentazione, etc;
- programmazione degli interni di centrale: profili di abilitazione, attivazione dei nuovi numeri, cambio numerazioni digitali e analogiche;
- uso dei sistemi di gestione della centrale telefonica: voice mail, sistemi di cortesia, documentazione addebiti Blues Professional;
- programmazione degli apparati per posto operatore, degli apparecchi telefonici digitali e Voip;
- effettuare operazioni sul permutatore e sulla rete interna: trasloco linee, effettuare permutate, collegamenti cavi alla rete interna, realizzare raccordi di rete tra le rete interna e la centrale telefonica;
- abilitare interni telefonici e punti LAN sulle singole postazioni dell'ufficio.

L'Appaltatore dovrà dimostrare che i due tecnici del presidio fonia abbiano partecipato con profitto a corsi di formazione relativi all'elenco delle attività sopra elencate per le due tecnologie: un tecnico di presidio dovrà essere dotato di Certificato individuale di partecipazione a corsi di Manutenzione di Sistemi di Comunicazione HiPath 4000. L'altro dovrà essere dotato di certificato individuale di partecipazione a corsi di Manutenzione di Sistemi di Comunicazioni AVAYA 8700, almeno per quanto riguarda i seguenti argomenti:

- Architettura di sistema
- Connettività - Soluzioni di BackUp
- Connettività con la rete pubblica
- Programmazione di sistema
- Telefoni digitali ed IP
- Gestione della VoIp
- VoIp & Network Troubleshooting

Sarà cura dell'Appaltatore poi effettuare e dimostrare su ambedue i tecnici del presidio fonia la formazione sul prodotto di documentazione addebiti adottato dall'Istituto, denominato Blues Professional.

L'Istituto si riserva, pur in presenza di adeguata certificazione, di richiedere la sostituzione del personale di presidio considerato non idoneo in caso di manifestata e documentata incapacità a svolgere attività sulle tecnologie sopraindicate.

La professionalità acquisita con la pratica quotidiana di erogazione del Servizio contribuisce alla qualificazione del tecnico del presidio e pertanto INPDAP richiede la non sostituzione dell'operatore già addestrato se non per i periodi di ferie, di malattia o per dimostrata fuoriuscita dalla ditta Appaltatrice.

In assenza del requisito di autocertificazione per il singolo tecnico di presidio sarà applicata una specifica penale giornaliera e pertanto anche gli eventuali sostituti del personale di presidio dovranno avere la medesima specializzazione.

Gli specialisti per la parte cablaggio dovranno avere, uno almeno l'attestazione della certificazione Extreme Networks di superamento del corso ENS (Extreme Networks Specialist) e l'altro almeno aver acquisito il certificato ENA; entrambi dovranno comunque essere in grado di:

- effettuare la manutenzione di apparati attivi di rete: hub, switch, apparati centri stella, router, apparati di monitoraggio del traffico di rete;
- riconfigurare punti LAN, attivare\disattivare segmenti di rete;
- effettuare misure di traffico in rete;

- effettuare eventuali bonifiche di armadi congestionati;
- effettuare la puntuale registrazione della documentazione di armadio con chiarezza, precisione e completezza;
- realizzare nuovi punti LAN in ampliamento sui cablaggi pre-esistenti mediante posa di cavi in fibra ottica per dorsali o cavi in rame, collegamento a switch o hub, installazione della presa doppia (punto rete e punto telefonico) sulla postazione informatica. Il materiale per la realizzazione dei nuovi punti nella sola area romana sarà fornito dall'Appaltatore per le componenti passive (prese doppie, cavi categoria 5 o 6 in funzione del materiale preesistente, canaline, striscie di permutazione, patch-cord, cavi multicoppia per rilegamenti fonia, cavi in fibra ottica per dorsali orizzontali e verticali) per una quantità annua massima di 300 punti durante i 3 anni della vigenza contrattuale; gli apparati attivi (hub, switch) saranno forniti dall'Istituto su indicazione del personale di presidio. In caso di ampliamenti per il singolo punto LAN, l'Appaltatore dovrà installare la presa doppia Rj45-Rj45 per fonia e dati sulla singola postazione di lavoro, l'eventuale canalina all'interno della stanza da cablare, il collegamento con il cavo all'armadio di piano e il collegamento all'hub o allo switch di piano. Analogamente si possono verificare casi in cui sia necessario realizzare punti LAN in aree distanti rispetto al cablaggio preesistente che necessitino quindi del rilegamento in fibra ottica e del cavo multicoppia per la fonia comportando:
 - la stesura della fibra ottica;
 - l'installazione degli apparati switch nelle due aree che devono essere collegate (apparati forniti dall'INPDAP);
 - la stesura del cavo multicoppia per la rete interna telefonica;
 - conoscere e saper utilizzare il sw di gestione EPI center

Per ogni nuova realizzazione di punti dovrà essere compilato il rapporto di lavoro controfirmato dal referente INPDAP di sede per documentare e validare contabilmente le attività svolte ai fini della consuntivazione statistica e contrattuale.

La professionalità acquisita con la pratica quotidiana di erogazione del Servizio contribuisce alla qualificazione del tecnico del presidio e pertanto INPDAP richiede la non sostituzione dell'operatore già addestrato se non per i periodi di ferie, per malattia o per dimostrata fuoriuscita dalla ditta Appaltatrice.

Anche gli eventuali sostituti del personale di presidio dovranno avere le specializzazioni richieste: in assenza del requisito di specializzazione (ENS ed ENA) per il singolo tecnico di presidio sarà applicata una specifica penale giornaliera.

Si evidenzia che il personale appartenente al Presidio dovrà obbligatoriamente esporre, quando presente all'interno delle sedi dell'Istituto, apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nel rispetto della normativa di sicurezza vigente.

L'Istituto si riserva di richiedere all'Appaltatore la sostituzione del personale che non dovesse rispettare gli adempimenti sopraindicati.

La complessità e l'eterogeneità dell'infrastruttura tecnologica (fonia e reti) con la quale le persone del Presidio dovranno confrontarsi e l'esigenza di garantire un intervento immediato e per quanto possibile risolutivo a fronte di qualsiasi esigenza di riconfigurazione o di risoluzione di un malfunzionamento, richiedono da parte del Fornitore l'erogazione di un servizio garantito sempre e comunque ai massimi livelli di professionalità ed esperienza, documentati attraverso la presentazione di attestazioni di frequenza di corsi specifici e/o di certificazioni specifiche conseguite.

Il Fornitore dovrà presentare nella propria Offerta Tecnica i C.V. delle risorse che intende proporre all'Istituto per l'erogazione del servizio di Presidio, nei quali dovranno essere indicati, per ciascuna delle risorse proposte, le specializzazioni richieste e conseguite, le eventuali certificazioni, ecc.

La professionalità e l'esperienza evidenziata dai curricula allegati saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica, così come la presenza delle specializzazioni richieste (Siemens, Avaya, Extreme Networks, Fluke e Blues Professional) e di eventuali certificazioni acquisiti in tali ambiti.

3.3 PIANO DI SICUREZZA

Entro 30 giorni dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà fornire all'INPDAP il piano di sicurezza nel quale dovranno essere indicati e dettagliati tutti gli accorgimenti adottati per la realizzazione dei punti LAN da parte del personale di presidio presso le sedi romane dell'INPDAP, dimostrando il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza del lavoro.

Si ricorda che ogni cantiere di lavoro dovrà prevedere il rispetto di tutte le cautele per la salvaguardia dei lavoratori e dei dipendenti dell'Istituto con l'utilizzo di appositi delimitatori delle aree interessate ai lavori, identificazione delle persone che effettueranno i lavori etc.

INPDAP si riserva la facoltà di chiedere gli aggiustamenti o le integrazioni del piano di sicurezza presentato dall'Appaltatore che riterrà opportuni per il completamento della documentazione.

INPDAP si riserva altresì la facoltà di applicare penali se il piano di sicurezza non sarà consegnato nei tempi richiesti o sarà ritenuto insoddisfacente per le esigenze dell'Istituto.

Si ricorda che, così come previsto dall'art 26 D.Lgs 81/2008, l'Impresa dovrà contribuire, attraverso la valutazione dei rischi coordinata tra Committente ed Appaltatore, alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI), in cui sono descritti, per quanto di rilievo ai fini della prevenzione nella gestione dell'appalto:

- luoghi ed attività svolte dal committente nella sede oggetto d'appalto

- attività svolte dall'appaltatore
- rischi derivanti dalle interferenze tra le attività
- misure di prevenzione e protezione stabilite di comune accordo per l'eliminazione dei rischi da interferenza per l'oggetto dell'appalto, ivi incluse quelle necessarie per la presenza di ulteriori appaltatori

3.4 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING PER HELP-DESK

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione il software di trouble-ticketing che consenta di gestire e rendicontare il singolo guasto dalla fase di apertura fino alla chiusura e successiva archiviazione per il controllo degli SLA contrattualizzati e avere report e statistiche sull'andamento del servizio.

Nel paragrafo 3.8 sono descritte le prestazioni che devono essere garantite dal software di trouble-ticketing richiesto, sia per la gestione del cartellino del guasto o richiesta di attività, sia per la reportistica da fornire per l'analisi del servizio e per la consuntivazione dei parametri contrattualizzati.

Per questo software dovranno essere previste almeno 10 licenze oltre a quelle del personale dell'Appaltatore, per consentire al personale INPDAP dell'Ufficio Telecomunicazioni di accedere al sistema trouble ticketing o in modalità Client/Server o in modalità web per accesso anche da remoto, visionare lo stato del singolo guasto, interrogare il sistema per effettuare qualsiasi tipo di statistica sui dati.

Il software di trouble-ticketing sarà utilizzato dall'INPDAP e rimarrà di proprietà dell'Appaltatore. Al termine della vigenza contrattuale l'Istituto si riserva la facoltà di chiederne il riscatto e pertanto si richiede di specificare nell'offerta economica un valore economico massimale per il riscatto di tale software (trouble-ticketing).

Questo elemento non sarà tenuto in considerazione ai fini dell'aggiudicazione della gara e non costituisce impegno per l'Amministrazione.

Il sistema di trouble-ticketing dovrà essere fornito e installato su un adeguato sistema (in una configurazione hw e sw che garantisca il completo e pieno funzionamento dell'applicazione, dimensionato per il servizio di help-desk sopradescritto) di proprietà dell'Appaltatore, insieme a due postazioni di lavoro complete di :

- **pc portatile per l'operatore di help – desk, con relativa stampante a colori (i materiali di consumo saranno a carico dell'Appaltatore per tutta la durata del contratto).**
- **pc portatile per una delle risorse del presidio presso la sede di via Ballarin, con relativa stampante a colori (i materiali di consumo saranno a carico dell'Appaltatore per tutta la durata del contratto).**

L'infrastruttura tecnologica (hw e sw) necessaria all'erogazione del servizio dovrà essere compiutamente descritta da parte del Fornitore nella propria Offerta Tecnica. L'adeguatezza della soluzione hardware e software proposta sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

Il sistema, comprese le postazioni di lavoro, dovrà essere consegnato, installato, configurato e completamente operativo entro quindici giorni solari dalla data di firma del contratto.

Il Fornitore dovrà inoltre predisporre opportune procedure periodiche di salvataggio dei dati relativi al sistema di Trouble Ticketing al fine di garantire il recupero di informazioni in caso di malfunzionamento o di perdita casuale di dati. Le procedure dovranno prevedere periodicamente anche la scrittura su supporti esterni dei dati salvati, in maniera tale da poterli archiviare e avere così la garanzia di un loro recovery anche in caso di distruzione del sistema di Trouble Ticketing.

Dovrà inoltre garantire la periodica esecuzione di tali procedure.

L'Istituto in qualsiasi momento potrà chiedere al Fornitore la visualizzazione dei log degli esiti delle procedure di salvataggio, nonché l'esame dei supporti esterni e rimovibili contenenti i salvataggi periodici.

La disponibilità, da parte del Fornitore, ad abbreviare i tempi di fornitura, approntamento e messa in esercizio della piattaforma di trouble ticketing sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica..

3.5 MANUTENZIONE DELLE CENTRALI TELEFONICHE DELL'INPDAP

L'Appaltatore dovrà effettuare la manutenzione delle centrali telefoniche dell'Istituto provvedendo alla sostituzione e alla riparazione delle parti guaste, al fine di garantire la continuità di Servizio del sistema telefonico.

Il servizio dovrà comprendere il controllo dei problemi connessi ai collegamenti con la Rete Telefonica Generale, dei circuiti di giunzione e dei trunk Voip su rete SPC.

Nella manutenzione è compresa la rete interna anche se non realizzata dall'Appaltatore. La rete interna si considera a partire dall'uscita del permutatore fino alle singola postazione telefonica.

Al fine di perfezionare la configurazione dell'impianto di fonia o per far fronte tempestivamente ad alcuni eventi critici, l'Istituto potrebbe dover acquisire ulteriori apparecchi telefonici, analogici e/o digitali. Tali apparecchi dovranno poter essere perfettamente inseriti nella infrastruttura tecnologica esistente e con questa si dovrà integrare. Si ritiene quindi indispensabile che le ulteriori eventuali acquisizioni appartengano alla stessa tecnologia ed abbiano le stesse caratteristiche di quelle già installate in Istituto.

Pertanto si richiede, in opzione, la quotazione economica degli apparecchi telefonici e delle altre componenti indicate nel modello Allegato 5 del Disciplinare di Gara che l'Istituto avrà la facoltà

di acquistare durante la vigenza contrattuale nell'ambito degli ampliamenti consentiti dal perimetro contrattuale.

Il Fornitore, nell'ambito della Offerta Tecnica, dovrà dettagliare le modalità con le quali intenderà erogare il servizio di Manutenzione delle Centrali Telefoniche, specificando l'organizzazione che intende dare al servizio, eventuali programmi di manutenzione preventiva, accordi o contratti quadro esistenti con produttori, ecc.

La modalità di erogazione del servizio sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.5.1 Servizio di manutenzione per la rete di fonia delle sedi di Roma

Per le centrali telefoniche della rete fonia di Roma dovrà essere previsto un servizio di manutenzione mirato ad avere una risposta immediata per il ripristino dei guasti e dei malfunzionamenti e per garantire una costante qualità ed affidabilità della rete telefonica.

Tale attività dovrà assicurare il corretto funzionamento dei sistemi tramite:

- la verifica del regolare funzionamento dei sistemi attraverso il monitoraggio della rete e a seguito delle segnalazioni di anomalia;
- il coordinamento degli interventi del personale tecnico per tutto ciò che concerne la manutenzione ed il ripristino del servizio;
- il raccordo con i Centri di Gestione delle reti pubbliche Telecom Italia (Fastweb ed eventuali altri Gestori) per la segnalazione e individuazione dei disservizi su risorse di rete pubblica;
- la riconfigurazione ed il riavvio di parti, componenti e/o dell'intero sistema per il ripristino delle funzionalità, con verifica dell'effettiva ripresa del normale funzionamento.

Apparecchi telefonici

L'Appaltatore dovrà garantire anche la manutenzione degli apparecchi telefonici dell'elenco apparati riportati nel dettaglio relativo alle centrali telefoniche romane e nell'allegato "D".

Per gli apparecchi telefonici e con particolare riferimento ai telefoni analogici più vecchi e obsoleti, sarà discrezione dell'Appaltatore scegliere se riparare i singoli telefoni o procedere direttamente con la sostituzione dei modelli di vecchio tipo con nuovi apparecchi telefonici, purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità. Nel caso di apparecchi guasti da riparare e da non sostituire in maniera definitiva, questi saranno raccolti dall'Appaltatore con periodicità settimanale e dovranno essere restituiti riparati entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla sede INPDAP.

Il ritiro e la spedizione per restituzione dei telefoni riparati sarà a carico dell'Appaltatore. Tutte le spese di spedizione (sia per l'invio dell'apparecchio guasto, sia per la restituzione dell'apparecchio riparato) saranno a carico dell'Appaltatore.

La modalità di erogazione di tale servizio ed eventuali tempistiche migliorative, saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.5.1.1 Controllo della configurazione delle centrali telefoniche

Tutte le attività di controllo della configurazione della rete telefonica saranno concordate in fase di attivazione del servizio.

Sono di seguito descritti gli aspetti fondamentali del controllo della configurazione:

- presa in carico della configurazione iniziale del sistema;
- controllo della configurazione del sistema;
- coordinamento e controllo delle variazioni di configurazione di rete (apparati e/o linee) tali che non richiedano adeguamenti di canoni e/o tariffe;
- aggiornamento e archiviazione dello stato di equipaggiamento (modeling) in occasione di qualunque variazione di consistenza;

3.5.1.2 Attività di manutenzione delle centrali telefoniche delle sedi di Roma

Le attività di manutenzione saranno coordinate dall'help-desk.

Tali prestazioni, effettuate nell'orario di lavoro dalle ore 8 alle ore 16.30, giorni festivi esclusi, potranno essere espletate anche mediante interventi di personale appartenente a ditte specializzate, provvedendo, in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalla legge.

Il personale addetto all'intervento di manutenzione avrà libero accesso presso i locali dell'Istituto, al fine di ripristinare il normale funzionamento del servizio telefonico, previa autorizzazione da parte dell'Istituto.

L'attività di manutenzione consiste nel controllo delle caratteristiche operative del sistema e quanto altro necessario al mantenimento in funzione di tutte le parti componenti o costituenti gli apparati oggetto del contratto, compresi gli apparati di supervisione e/o allarme del sistema.

Le prestazioni di manutenzione correttiva, erogate nel normale orario di disponibilità del servizio, consistono nell'intervento di personale tecnico allo scopo di eliminare eventuali anomalie di funzionamento del sistema in oggetto.

Durante gli interventi di manutenzione correttiva verranno svolte tutte le attività di manutenzione preventiva rivolte alla verifica della componentistica.

Tutte le attività sopra riportate dovranno essere garantite dal Lunedì al Venerdì, festività infrasettimanali escluse, dalle 8.00 alle 16.30 di ogni giorno lavorativo.

L'Appaltatore, è tenuto ad assicurare, in caso di guasto o malfunzionamento interventi illimitati su chiamata secondo le modalità di seguito stabilite:

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, **l'intervento**:

- entro le 2 (due) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (guasto bloccante, oltre il 30% dell'utenza coinvolta), rientrano in questa casistica anche i disservizi sulle schede di giunzione che impediscono alle sedi slave di ricevere chiamate dal GNR;
- entro le 4 (quattro) ore lavorative in tutti gli altri casi (guasto non bloccante, meno del 30% dell'utenza coinvolta).

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, il **ripristino**:

- entro le 4 (quattro) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (oltre il 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 8 (otto) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

Qualora l'Appaltatore ritenga opportuno predisporre delle scorte nelle sedi INPDAP per poter garantire i livelli di servizio richiesto, sarà cura dell'INPDAP fornire spazi adeguati per la conservazione delle scorte.

Sono altresì a carico dell'Appaltatore:

- La manutenzione dei sistemi di continuità (batterie comprese) facenti parti delle centrali telefoniche;
- Tutte le operazioni di manutenzione ordinaria quali serraggio periodico della bulloneria delle parti meccaniche e della morsettiera delle parti elettriche, nonché la pulizia sia delle parti esterne che interne all'apparecchiatura;
- il ritiro ed il trasporto da e verso i propri centri di assistenza tecnica delle parti risultate guaste e degli apparecchi telefonici da riparare;
- la raccolta, il carico ed il trasporto di tutto il materiale di risulta nei punti indicati dall'Istituto, ovvero alle pubbliche discariche;
- tutti gli accessori ed i materiali di consumo per l'esecuzione dei lavori;
- tutte le attrezzature ed apparecchiature tecniche necessarie per un corretto espletamento della manutenzione.

L'Appaltatore dovrà dimostrare la disponibilità di un magazzino collocato a Roma e accessibile H24 e 7/7 gg. con fornitura delle parti di scorta entro due ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

N.B. Eventuali interventi che richiedono la disattivazione, totale o parziale dei sistemi telefonici, devono essere effettuati fuori dal normale orario di lavoro dell'Istituto, cioè dal Lunedì al Venerdì dopo le ore 16.30 o il Sabato a meno di differenti indicazioni da parte dell'INPDAP. In ogni caso qualsiasi intervento di tale tipo dovrà essere preventivamente concordato con il Referente dell'Istituto. Il costo di tali interventi sarà a carico dell'Istituto. Saranno a tale scopo utilizzate le ore di straordinario per le quali è stata richiesta all'interno del presente Capitolato la quotazione da fornire nell'offerta economica.

Ogni intervento, in tutti i casi, si considera effettuato solo se sarà risolutivo, se cioè il sistema riprende la sua completa funzionalità ed efficienza.

La predisposizione di un "Magazzino componenti ed apparati di scorta" adeguato come quantità e come assortimento di materiali, apparati e componenti è presupposto indispensabile per garantire interventi di ripristino e/o di riconfigurazione risolutivi ed in tempi rapidi. Il Fornitore dovrà quindi specificare, all'interno della propria Offerta tecnica, se e come intende costituire presso gli uffici dell'Istituto un proprio "Magazzino", dettagliando anche, sia pure in prima approssimazione, la tipologia e le quantità di materiali con i quali intende costituirlo.

La composizione di tale Magazzino sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

Il Fornitore che, sulla base della predisposizione di un consistente "Magazzino materiali ed apparati" e della presenza di un presidio qualificato ed esperto, ritenga di poter garantire Livelli di Servizio migliorativi rispetto a quanto esplicitamente richiesto in questo Capitolato, potrà proporli nell'ambito dell'Offerta Tecnica, con l'avvertenza che a tali nuovi SLA proposti si applicheranno le stesse penali previste per gli SLA richiesti dall'Istituto.

Eventuali SLA migliorativi rispetto a quanto richiesto saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.5.2 Manutenzione delle centrali sul territorio nazionale – Allegato "A"

Il servizio di manutenzione per gli impianti telefonici degli Uffici Provinciali sul territorio nazionale dovrà essere svolto dalle strutture dell'Appaltatore operanti a livello territoriale.

Tale servizio dovrà assicurare un punto di interfaccia qualificato nei confronti dell'INPDAP garantendo una gestione professionale del processo di intervento e riparazione del guasto.

Si evidenzia che il personale che interverrà presso le sedi dell'Istituto dovrà obbligatoriamente esporre, all'interno delle sedi dell'Istituto, apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro e dovrà operare nel rispetto della normativa di sicurezza vigente.

L'elenco delle sedi territoriali e delle relative centrali telefoniche è riportato nell'allegato "A".

L'Appaltatore dovrà garantire la manutenzione anche degli apparecchi telefonici.

Per gli apparecchi telefonici analogici, digitali o Voip sarà discrezione dell'Appaltatore scegliere se riparare i singoli telefoni o procedere direttamente con la sostituzione dei modelli di vecchio tipo con nuovi apparecchi telefonici, purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità.

Gli apparecchi guasti che saranno inviati dalle sedi con periodicità settimanale dovranno essere restituiti riparati entro 15 giorni lavorativi dalla data di spedizione dalla sede INPDAP. Tutte le spese di spedizione (sia per l'invio dell'apparecchio guasto, sia per la restituzione dell'apparecchio riparato) saranno a carico dell'Appaltatore.

La modalità di erogazione di tale servizio ed eventuali tempistiche migliorative, saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

I dati indicati nell'allegato "A" potrebbero contenere qualche imprecisione; le attività effettuate nel corso del contratto consentiranno all'Appaltatore di effettuare le correzioni e di aggiornare la banca dati per ottenere la corretta fotografia del parco centrali dell'Istituto con il dettaglio degli equipaggiamenti .

A seguito della ricezione della segnalazione di disservizio, l'Appaltatore tramite il servizio help-desk dovrà attivarsi per effettuare la diagnosi e la riparazione del guasto, coordinando eventualmente l'intervento con il personale dell'Istituto.

In particolare l'Appaltatore dovrà svolgere le seguenti attività:

- coordinare gli interventi con i Centri di Gestione delle reti pubbliche Telecom Italia, Fastweb o eventuale altro gestore, al fine di segnalare ed individuare i disservizi sulle risorse di rete pubblica;
- effettuare una diagnosi di massima (in base alle precedenti attività o in base alle indicazioni fornite dall'INPDAP), volta a stabilire la natura del disservizio e il tipo di intervento eventualmente necessario per ripristinare le normali funzionalità;
- effettuare l'intervento correttivo per il ripristino delle funzionalità con riconfigurazione e riavvio di parti componenti e/o dell'intero sistema, compresa la sostituzione e/o la riparazione di parti e/o componenti che risultino difettosi o guasti;
- verificare l'effettiva ripresa del normale funzionamento e comunicare alla sede interessata e all'help-desk la chiusura del guasto e del relativo cartellino del trouble-ticket.

Dovranno essere inoltre gestite eventuali richieste di variazioni di configurazione di rete (su apparati e/o linee) .

Il personale addetto all'intervento di manutenzione avrà libero accesso presso i locali dell'Istituto, al fine di ripristinare il normale funzionamento del servizio telefonico, previa autorizzazione da parte dell'Istituto.

Tutte le attività sopra riportate dovranno essere garantite dal Lunedì al Venerdì, festività infrasettimanali escluse, dalle 8.00 alle 16.30 di ogni giorno lavorativo.

L'Appaltatore, è tenuto ad assicurare, in caso di guasto o malfunzionamento interventi illimitati su chiamata secondo le modalità di seguito stabilite:

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, l'intervento:

- entro le 4 (quattro) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (oltre il 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 8 (otto) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, il ripristino:

- entro le 8 (otto) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (oltre il 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 16 (sedici) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

Qualora l'Appaltatore ritenga opportuno predisporre delle scorte nelle sedi per poter garantire i livelli di servizio richiesto, sarà cura dell'INPDAP fornire spazi adeguati per la conservazione delle scorte.

Sono altresì a carico dell'Appaltatore:

- La manutenzione dei sistemi di continuità (batterie comprese) facenti parti delle centrali telefoniche;
- Tutte le operazioni di manutenzione ordinaria quali serraggio periodico della bulloneria delle parti meccaniche e della morsettiera delle parti elettriche, nonché la pulizia sia delle parti esterne che interne all'apparecchiatura;
- il ritiro ed il trasporto a e verso i propri centri di assistenza tecnica delle parti risultati guaste e degli apparecchi telefonici da riparare;
- la raccolta, il carico ed il trasporto di tutto il materiale di risulta nei punti indicati dall'Istituto, ovvero alle pubbliche discariche.
- tutti gli accessori ed i materiali di consumo per l'esecuzione dei lavori;

- tutte le attrezzature ed apparecchiature tecniche necessarie per un corretto espletamento della manutenzione;

N.B. Eventuali interventi che richiedono la disattivazione, totale o parziale dei sistemi telefonici, devono essere effettuati fuori dal normale orario di lavoro dell'Istituto, cioè dal Lunedì al Venerdì dopo le ore 16.30 o il Sabato a meno di differenti indicazioni da parte dell'INPDAP. In ogni caso qualsiasi intervento di tale tipo dovrà essere preventivamente concordato con il Referente dell'Istituto. Il costo di tali interventi sarà a carico dell'Istituto. Saranno a tale scopo utilizzate le ore di straordinario per le quali è stata richiesta all'interno del presente Capitolato la quotazione da fornire nell'offerta economica.

Ogni intervento, in tutti i casi, si considera effettuato solo se sarà risolutivo, se cioè il sistema riprende la sua completa funzionalità ed efficienza.

Il Fornitore che ritenga di poter garantire Livelli di Servizio migliorativi rispetto a quanto esplicitamente richiesto in questo Capitolato, potrà proporli nell'ambito dell'Offerta Tecnica, con l'avvertenza che a tali nuovi SLA proposti si applicheranno le stesse penali previste per gli SLA richiesti dall'Istituto.

Eventuali SLA migliorativi rispetto a quanto richiesto saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.5.3 Servizio di manutenzione per le centrali telefoniche non in contratto di manutenzione con l'Appaltatore

Le centrali telefoniche delle sedi territoriali sono in genere acquisite direttamente dagli Uffici Provinciali. Negli ultimi anni le sedi che hanno avuto la necessità di cambiare la centrale telefonica hanno provveduto ad effettuare procedure dirette di acquisto e a stipulare i relativi contratti di manutenzione direttamente con società terze.

Per alcune di queste, per le centrali che sono state acquisite di recente nel corso dell'ultimo anno e per quelle che saranno acquisite durante la vigenza contrattuale, potrebbe essere attivo il contratto di garanzia con le società che ne hanno effettuato e/o effettueranno la fornitura in opera.

Per tali centrali quindi il compito dell'Appaltatore è solo quello di gestire il guasto per conto INPDAP tramite l'help-desk, provvedendo ad aprire la segnalazione di guasto al numero dell'Assistenza della società che ha in manutenzione la singola centrale, seguendo l'iter del guasto anche con costanti solleciti allo scadere dei tempi contrattualizzati e di consuntivare nei report statistici: modalità, tempi di gestione del guasto e le criticità riscontrate. Tale tipologia di interventi non sarà considerata per il calcolo dei livelli di servizio forniti dall'Appaltatore.

L'allegato "A" riporta, per le singole centrali delle sedi periferiche, da quale data la centrale rientrerà nell'ambito delle competenze dell'Appaltatore alla scadenza del periodo di garanzia con la società fornitrice.

3.6 MANUTENZIONE DELLE LAN E DEGLI APPARATI PER RETI GEOGRAFICHE DELL'INPDAP SU TUTTE LE SEDI DEL TERRITORIO NAZIONALE

L'Appaltatore dovrà effettuare la manutenzione delle reti LAN e degli apparati per reti geografiche dell'Istituto provvedendo alla sostituzione e alla riparazione delle parti guaste al fine di garantire la continuità di Servizio dei collegamenti dati delle postazioni di lavoro.

Il servizio dovrà comprendere il controllo dei problemi connessi ai collegamenti con la Rete SPC (e di eventuali altri Gestori) della rete geografica dell' INPDAP.

Nella manutenzione è compresa anche la rete dei cavi di cablaggio delle sedi fino al collegamento con gli apparati della rete geografica (router esclusi) anche se non realizzata dall'Appaltatore.

Tale attività assicurerà il corretto funzionamento dei sistemi tramite:

- la verifica del regolare funzionamento dei sistemi attraverso il monitoraggio della rete a seguito delle segnalazioni di anomalia;
- il coordinamento degli interventi del personale tecnico per tutto ciò che concerne la manutenzione ed il ripristino del servizio;
- il coordinamento con i Centri di Gestione della rete SPC PAtH.net per la segnalazione e individuazione dei disservizi su risorse di rete SPC;
- la riconfigurazione e riavvio di parti, componenti e/o dell'intero sistema per il ripristino delle funzionalità, con verifica dell'effettiva ripresa del normale funzionamento e sua segnalazione con data e ora dell'avvenuta chiusura all'help-desk. In tale segnalazione deve essere indicata anche la natura del guasto.

Il Servizio di manutenzione dovrà assicurare un punto di interfaccia qualificata nei confronti dell'Inpdap garantendo un costante presidio, una gestione professionale e puntuale del processo di riparazione.

Un eventuale malfunzionamento dell'apparato può essere considerato "Bloccante" o "Non Bloccante" per la funzionalità dell'Ufficio; il malfunzionamento deve essere considerato "Bloccante" se oltre il 30% della sede è coinvolta dal malfunzionamento.

Nei due casi, il tempo di intervento e quello di ripristino saranno diversi, secondo quanto riportato al paragrafo 5.

L'elenco delle sedi e dei relativi apparati attivi (router, switch, apparati centri stella, altri apparati) è riportato negli allegati "B" e "C" con la indicazione puntuale circa la tipologia di apparato.

Inoltre presso la sede di Ballarin sono presenti i seguenti apparati per i quali dovrà essere prevista la manutenzione:

- n. 2 Masterizzatori DVD/CD Rimage Protégé II, ciascuno con n. 2 Drive e con printer di etichette
- Apparati Fluke Networks per il controllo e monitoraggio della rete secondo quanto riportato nell'allegato "B".

Non tutti gli apparati dovranno essere considerati in manutenzione dal momento della stipula del contratto. Infatti per alcuni di essi è ancora attiva la garanzia post-vendita (la data di scadenza della garanzia è evidenziata nell'ultima colonna degli allegati). Per tali apparati l'Appaltatore dovrà, fino alla data di scadenza della garanzia, provvedere, in caso di segnalazione di malfunzionamento, unicamente ad attivare il Fornitore che eroga la manutenzione, ovviamente tracciando la segnalazione tramite l'apertura di un ticket. L'Istituto provvederà a fornire all'Appaltatore tutte le indicazioni utili per l'attivazione dell'assistenza in manutenzione.

A conclusione del periodo di garanzia, l'Appaltatore dovrà provvedere a considerare tali apparati, ciascuno dal giorno successivo a quello di scadenza della garanzia, nell'ambito di quelli per i quali viene erogata la manutenzione.

I dati indicati negli allegati "B" e "C" sono la fotografia della situazione alla data di emissione della gara e quindi, in sede di avvio del contratto, potrebbero, a parità di consistenza, non rispettare fedelmente la descrizione della localizzazione del parco apparati installato.

Infatti in maniera dinamica gli apparati sono in genere inviati dal magazzino alle sedi per ampliamenti e/o sostituzioni: le attività effettuate nel corso del contratto consentiranno all'Appaltatore di effettuare le correzioni e di aggiornare la banca dati per ottenere la corretta fotografia del parco apparati dell'Istituto, con il dettaglio degli equipaggiamenti.

Per il riferimento agli SLA, ogni apparato installato presso il CED rientrerà nella casistica degli SLA dell'allegato "B", gli apparati installati presso le sedi rientreranno nella casistica degli SLA dell'allegato "C".

A seguito della ricezione della segnalazione di disservizio, l'Appaltatore dovrà attivarsi per effettuare la diagnosi e la riparazione del guasto, coordinando eventualmente l'intervento con il personale tecnico dell'Istituto.

In particolare l'Appaltatore dovrà svolgere le seguenti attività:

- coordinare gli interventi con i Centri di Gestione della rete SPC al fine di segnalare ed individuare i disservizi sulla rete geografica di collegamento tra le sedi;

- effettuare una diagnosi di massima in base alle precedenti attività o in base alle indicazioni fornite dall'INPDAP, volta a stabilire la natura del disservizio e il tipo di intervento eventualmente necessario per ripristinare le normali funzionalità, sia relativamente alla componente attiva, sia relativamente alla rete interna fino alla singola presa del punto LAN;
- effettuare l'intervento correttivo per il ripristino delle funzionalità con riconfigurazione e riavvio di parti componenti e/o dell'intero sistema, compresa la sostituzione e/o la riparazione di parti e/o componenti che risultino difettosi o guasti, sia relativamente alla componente attiva, sia relativamente al cablaggio fino alla singola presa del punto LAN;
- verificare l'effettiva ripresa del normale funzionamento e comunicare alla sede interessata e all'help-desk la chiusura del guasto e del relativo cartellino .

Dovranno essere inoltre gestite eventuali richieste di variazioni di configurazione di rete (su apparati e/o linee).

Il personale addetto all'intervento di manutenzione avrà libero accesso presso i locali dell'Istituto, al fine di ripristinare il normale funzionamento del servizio telefonico, previa autorizzazione da parte dell'Istituto.

Si evidenzia che il personale dell'Appaltatore, quando presente all'interno delle sedi dell'Istituto, dovrà esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nel rispetto della normativa di sicurezza vigente.

Tutte le attività sopra riportate dovranno essere garantite:

- Tutti i giorni (Sabato, Domenica, e festività infrasettimanali incluse) per quanto dettagliato all'interno dell'allegato "B";
- Dal Lunedì al Venerdì, festività infrasettimanali escluse, di ogni giorno lavorativo per quanto dettagliato all'interno dell'allegato "C".

L'Appaltatore, oltre a dover costituire un "magazzino apparati di scorta" di cui al paragrafo 3.8 dovrà dimostrare nella propria Offerta Tecnica la disponibilità di un magazzino collocato a Roma e accessibile H24 e 7/7 gg. con fornitura delle parti di scorta entro due ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

E' richiesta inoltre la massima professionalità e competenza nell'effettuare ogni tipo di intervento necessario a ripristinare le funzionalità degli apparati di rete per guasti di tipo hardware e software, per i quali è fondamentale che l'Appaltatore abbia un rapporto diretto con il produttore della tecnologia Extreme per installare eventuali nuove patch o release software e per eventuali assistenze di terzo livello in caso di malfunzionamenti nelle complesse configurazioni di rete, quale quella della rete presente nel CED di Roma a via Ballarin.

L'Istituto si riserva la facoltà di effettuare il controllo di quanto sopra documentato prima della formalizzazione del Contratto.

Al fine di perfezionare la configurazione delle reti e dei sistemi di cablaggio o per far fronte tempestivamente ad alcuni eventi critici l'Istituto potrebbe dover acquisire ulteriori apparati o sistemi per la propria rete. Tali apparati e/o sistemi dovranno poter essere perfettamente integrabili nella infrastruttura tecnologica esistente. Si ritiene quindi indispensabile che le ulteriori eventuali acquisizioni appartengano alla stessa tecnologia ed abbiano le stesse caratteristiche di quelle già installate in Istituto.

Pertanto si richiede la quotazione economica (da inserire nell'offerta economica) degli apparati che sono riportati nel modello 5 del Disciplinare di Gara.

Il Fornitore, nell'ambito della Offerta Tecnica, dovrà dettagliare le modalità con le quali intenderà erogare il servizio di Manutenzione della Lan e degli Apparati Reti Geografiche dell'Istituto, specificando l'organizzazione che intende dare al servizio, eventuali programmi di manutenzione preventiva, accordi o contratti quadro esistenti con produttori, ecc.

La modalità di erogazione del servizio sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.6.1 Manutenzione sottosistema Dati - Allegato "B"

L'Appaltatore, è tenuto ad assicurare, in caso di guasto o malfunzionamento interventi illimitati su chiamata secondo le modalità di seguito stabilite:

Per tutti gli apparati riportati nell'allegato "B":

dalle ore 08.00 ÷ 20.00 di tutti i giorni (Sabato, Domenica, e festività infrasettimanali incluse) dovrà assicurare, l'intervento:

- entro le 2 (due) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (più del 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 4 (quattro) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

dalle ore 08.00 ÷ 20.00 di tutti i giorni (Sabato, Domenica, e festività infrasettimanali incluse) dovrà assicurare, il ripristino:

- entro le 4 (quattro) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (più del 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 8 (otto) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

Qualora l'Appaltatore ritenga opportuno predisporre delle scorte nelle sedi per poter garantire i livelli di servizio richiesto, sarà cura dell'INPDAP fornire spazi adeguati per la conservazione delle scorte.

Sono altresì a carico dell'Appaltatore:

- Tutte le operazioni di manutenzione ordinaria quali serraggio periodico della bulloneria delle parti meccaniche e della morsettiera delle parti elettriche, nonché la pulizia sia delle parti esterne che interne all'apparecchiatura;
- il ritiro ed il trasporto presso i propri centri di assistenza tecnica delle parti risultate guaste;
- la raccolta, il carico ed il trasporto di tutto il materiale di risulta nei punti indicati dall'Istituto, ovvero alle pubbliche discariche.
- tutti gli accessori ed i materiali di consumo per l'esecuzione dei lavori;
- tutte le attrezzature ed apparecchiature tecniche necessarie per un corretto espletamento della manutenzione.

N.B. Eventuali interventi che richiedono la disattivazione, totale o parziale dei sistemi, devono essere effettuati fuori dal normale orario di lavoro dell'Istituto, cioè dal Lunedì al Venerdì dopo le ore 16.30 o il Sabato a meno di differenti indicazioni da parte dell'INPDAP. Il costo di tali interventi sarà a carico dell'Istituto. Saranno a tale scopo utilizzate le ore di straordinario per le quali è stata richiesta all'interno del presente Capitolato la quotazione da fornire nell'offerta economica.

Ogni intervento, in tutti i casi, si considera effettuato solo se sarà risolutivo, se cioè il sistema riprende la sua completa funzionalità ed efficienza.

Il Fornitore che, sulla base della predisposizione di un consistente "Magazzino materiali ed apparati" e della presenza di un presidio qualificato ed esperto, si sentisse di poter garantire Livelli di Servizio migliorativi rispetto a quanto esplicitamente richiesto in questo Capitolato, potrà proporli nell'ambito dell'Offerta Tecnica, con l'avvertenza che a tali nuovi SLA proposti si applicheranno le stesse penali previste per gli SLA richiesti dall'Istituto.

Eventuali SLA migliorativi rispetto a quanto richiesto saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.6.2 Manutenzione sottosistema Dati - Allegato "C"

Per tutti gli altri apparati riportati nell'allegato "C" i livelli di servizio l'Appaltatore:

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, l'intervento:

- entro le 4 (quattro) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (più del 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 8 (otto) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

dalle ore 08.00 ÷ 16.30 dei giorni lavorativi (Sabato, Domenica, e festività escluse) dovrà assicurare, il ripristino:

- entro le 8 (otto) ore lavorative nel caso che l'avaria, provochi il blocco totale del sistema (più del 30% dell'utenza coinvolta);
- entro le 16 (sedici) ore lavorative in tutti gli altri casi (meno del 30% dell'utenza coinvolta).

Sono altresì a carico dell'Appaltatore:

- Tutte le operazioni di manutenzione ordinaria quali serraggio periodico della bulloneria delle parti meccaniche e della morsettiera delle parti elettriche, nonché la pulizia sia delle parti esterne che interne all'apparecchiatura;
- il ritiro ed il trasporto presso i propri centri di assistenza tecnica delle parti risultate guaste;
- la raccolta, il carico ed il trasporto di tutto il materiale di risulta nei punti indicati dall'Istituto, ovvero alle pubbliche discariche.
- tutti gli accessori ed i materiali di consumo per l'esecuzione dei lavori;
- tutte le attrezzature ed apparecchiature tecniche necessarie per un corretto espletamento della manutenzione.

N.B. Eventuali interventi che richiedono la disattivazione, totale o parziale dei sistemi, devono essere effettuati fuori dal normale orario di lavoro dell'Istituto, cioè dal Lunedì al Venerdì dopo le ore 16.30 o il Sabato a meno di differenti indicazioni da parte dell'INPDAP. Il costo di tali interventi sarà a carico dell'Istituto. Saranno a tale scopo utilizzate le ore di straordinario per le quali è stata richiesta all'interno del presente Capitolato la quotazione da fornire nell'offerta economica.

Ogni intervento, in tutti i casi, si considera effettuato solo se sarà risolutivo, se cioè il sistema riprende la sua completa funzionalità ed efficienza.

Il Fornitore che ritenga di poter garantire Livelli di Servizio migliorativi rispetto a quanto esplicitamente richiesto in questo Capitolato, potrà proporli nell'ambito dell'Offerta Tecnica,

con l'avvertenza che a tali nuovi SLA proposti si applicheranno le stesse penali previste per gli SLA richiesti dall'Istituto.

Eventuali SLA migliorativi rispetto a quanto richiesto saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.6.3 Software di gestione apparati di rete

L'Appaltatore dovrà garantire , durante il periodo della vigenza contrattuale, la manutenzione del software di gestione EpiCenter con gli eventuali aggiornamenti software che si rendano disponibili durante il periodo della vigenza contrattuale.

3.6.4 Software di gestione apparati di monitoraggio traffico di rete

L'Appaltatore dovrà garantire , durante il periodo della vigenza contrattuale, la manutenzione del software di gestione Fluke Networks con gli eventuali aggiornamenti software che si rendano disponibili durante il periodo della vigenza contrattuale.

3.6.5 Manutenzione hw/sw apparati Extreme e Fluke Networks

Per gli apparati Extreme e Fluke Networks dovrà essere garantita sia la manutenzione hardware che quella software (manutenzione correttiva ed aggiornamenti). Dovrà essere inoltre garantita la manutenzione correttiva e adeguativa/migliorativa per il sw di gestione EpiCenter. Il Fornitore aggiudicatario dovrà dimostrare all'Istituto, entro 15 giorni dall'aggiudicazione provvisoria, di aver sottoscritto presso i Produttori degli apparati e dei software, il supporto di tutte le componenti oggetto di manutenzione.

Il non rispetto degli obblighi di cui sopra entro i termini previsti comporterà la revoca dell'aggiudicazione.

3.7 ATTIVITÀ DI VARIAZIONI, SPOSTAMENTI, RICONFIGURAZIONI

L'Appaltatore dovrà garantire la gestione delle richieste relative a interventi quali:

- programmazione degli interni di centrale: profili di abilitazione, attivazione dei nuovi numeri, modifiche del piano di numerazione interna, cambio numerazioni da digitali-analogici, spostamenti di interni;
- programmazione dei collegamenti con RTN, abilitazione\disabilitazioni numerazioni particolari (166, 899..), inserimento prefissi di carrier, ri-programmazione instradamento traffico uscente;
- programmazione degli apparati per posto operatore e degli apparecchi telefonici digitali;
- programmazione messaggi sui voice-mail, sui sistemi di cortesia;
- programmazione dei sistemi di documentazione addebiti: nuove tariffe, nuovi interni, cambi gestore , nuove numerazioni etc..
- effettuare operazioni sul permutatore e sulla rete interna: trasloco linee, effettuare permutazioni, collegamenti cavi alla rete interna, realizzare raccordi di rete tra le rete interna e la centrale telefonica;
- abilitare interni telefonici e punti LAN sulle singoli postazioni dell'ufficio;

- riconfigurare punti LAN, attivare\disattivare segmenti di rete;
- effettuare misure di traffico in rete;
- effettuare eventuali bonifiche di armadi congestionati;
- effettuare la puntuale registrazione della documentazione di armadio con chiarezza, precisione e completezza.

Tali richieste saranno gestite dall'help-desk mediante il sistema di trouble-ticketing messo a disposizione dall'Appaltatore.

Le richieste inerenti l'area romana saranno gestite dal personale di presidio (sedi all'interno del Comune di Roma).

Le richieste per le sedi territoriali (sedi al di fuori del Comune di Roma) saranno gestite dall'Appaltatore per un numero di 180 richieste per i 3 anni della vigenza contrattuale.

La singola richiesta comprende l'intervento on-site di personale tecnico per un tempo di intervento garantito di almeno 2 ore. In caso di interventi di durata minore il tecnico effettuerà attività di controllo e manutenzione preventiva sugli apparati della sede.

Se nel corso dell'anno i 60 interventi saranno insufficienti, INPDAP provvederà ad integrare gli interventi necessari facendo riferimento al costo unitario che sarà determinato utilizzando il valore indicato dall'Appaltatore nell'offerta economica come costo annuale per il servizio denominato "riconfigurazioni" diviso per 60 (numero di interventi richiesti) .

Se invece nel corso dell'anno i 60 interventi annuali non saranno completati, sarà facoltà dell'Istituto decidere se:

- detrarre i costi degli interventi non effettuati dal canone del mese successivo rispetto alla data della consuntivazione effettuata, al costo calcolato nella modalità sopraindicata e che sarà indicato dall'Appaltatore nell'offerta economica.
- Fruire degli interventi non effettuati nel periodo successivo a quello in cui il numero di 60 interventi non è stato completato.

Si ricorda che ogni cantiere di lavoro dovrà prevedere, per rispetto delle normative vigenti, il rispetto di tutte le cautele per la salvaguardia dei lavoratori e dei dipendenti dell'Istituto con l'utilizzo di appositi delimitatori delle aree interessate ai lavori, identificazione delle persone che effettueranno i lavori, etc.

Si evidenzia che il personale appartenente al Presidio dovrà obbligatoriamente esporre, quando presente all'interno delle sedi dell'Istituto, apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nel rispetto della normativa di sicurezza vigente.

3.8 COSTITUZIONE MAGAZZINO APPARATI DI SCORTA

Entro 30 giorni dall'aggiudicazione provvisoria, Il fornitore aggiudicatario dovrà predisporre, presso i locali messi a disposizione da parte dell'Istituto presso la sede di Via Ballarin o presso qualsiasi altra sede all'interno del Comune di Roma indicata dall'Istituto, il seguente "Magazzino Apparati di Scorta" al fine di ridurre al minimo i tempi di disservizio dovuti a malfunzionamenti.

Il mancato rispetto degli obblighi di cui sopra entro i termini previsti comporterà la revoca dell'aggiudicazione.

| Tabella Apparati di Scorta | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|--------------------|
| Codice | Descrizione | u.m. | Q.tà Scorte |
| 15105 | Extreme Summit X450e-24p | n. | 1 |
| 15101 | Extreme Summit X250e-24t | n. | 8 |
| 41011 | Extreme Black Diamond 8810 | n. | 1 |
| 60020 | BlackDiamond 700W/1200W 100-240V AC PSU | n. | 5 |
| 41211 | BlackDiamond 8800 Management Switch Module, w/ 8 | n. | 1 |
| 41515 | BlackDiamond 8800 48-port 10/100/1000BASE-T RJ-45 | n. | 1 |
| 41544 | BlackDiamond 8800 48-port 1000BASE-X mini-GBIC | n. | 1 |
| 15938 | Extreme Altitude 350 | n. | 2 |
| 41614 | BlackDiamond 8800 4-port 10GBASE-XFP | n. | 2 |

La predisposizione di un "Magazzino componenti ed apparati di scorta" adeguato come quantità e come assortimento di materiali, apparati e componenti è presupposto indispensabile per garantire interventi di ripristino e/o di riconfigurazione risolutivi ed in tempi rapidi.

Il presente Capitolato impone la predisposizione di un magazzino minimo composto come sopra dettagliato. Il Fornitore potrà però decidere di proporre, nell'ambito della predisposizione della propria Offerta Tecnica, un "Magazzino componenti ed apparati di scorta" con un maggiore assortimento o con quantità più ampie al fine di garantire migliori livelli di servizio, dettagliando anche la tipologia e le quantità di materiali con i quali intende costituirlo.

La proposta migliorativa rispetto a quanto richiesto dal Capitolato sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.9 SISTEMA DI GESTIONE PER MONITORAGGIO, REPORT E STATISTICHE

L'Appaltatore dovrà fornire report, con periodicità mensile, sui parametri di funzionamento del Servizio relativamente ai tempi di risoluzione dei guasti per tipologie di sistemi (fonia, dati), attività del presidio e sulla modalità di erogazione del Servizio help-desk.

Inoltre dovrà predisporre un sistema di monitoraggio che consenta all'INPDAP il controllo in tempo reale della gestione del singolo trouble-ticket, delle statistiche di gestione del Servizio per tipologia di apparati (fonia, dati) e della reportistica relativa ai parametri contrattuali del Servizio.

Schede intervento

Il trouble ticket verrà distinto a seconda del tipo di intervento richiesto: le schede intervento richiesto dovranno essere classificate in tre tipologie differenti con 3 diversi contatori in funzione della richiesta dell'utente:

- trouble-ticket per le segnalazioni di malfunzionamento o guasto;
- cartellino per attività di riconfigurazione, riprogrammazione, spostamenti;
- scheda per realizzazione di nuovi punti LAN per le sedi romane.

Ogni scheda sarà chiusa al momento del riscontro di ritorno effettuato all'utente e quindi sarà archiviata nel database e conservata per tutta la durata contrattuale.

Le schede dovranno essere compilate nel sistema work-flow di trouble-ticketing realizzato dall'Appaltatore e dovranno contenere almeno le informazioni relative a :

- giorno, data, ora;
- canale della segnalazione: telefono, voice mail (casella vocale), mail;
- nome del richiedente con riferimenti telefonici;
- tipologia di sistema: fonia, dati, altro
- tipo di richiesta: malfunzionamento, riconfigurazione, nuova realizzazione;
- oggetto della richiesta:
- passi successivi: (attivata persona presidio, chiamata ditta per intervento, risoluzione immediata, etc);
- riparazione o sostituzione ;
- apertura guasto verso operatore esterno: gestore linee telefoniche, gestore rete SPC, società convenzione Consip, fornitore di assistenza in garanzia, ecc.;
- flag indicante la risoluzione nei tempi contrattualizzati o oltre;
- flag in caso si ritenga evento da esaminare perché di interesse per altre sedi o perché causato da caratteristiche tecniche da rivedere;

e altri campi ritenuti importanti ai fini della reportistica che saranno indicati dall'INPDAP o dall'Appaltatore nella fase di attivazione del Servizio.

Per il periodo temporale esaminato e per ogni “categoria” di sistemi (fonia, dati) dovranno essere resi disponibili i dati delle schede intervento per la redazione delle statistiche in base ai parametri riportati nel database. In particolare alcuni fra i principali indicatori (globali e per tipologia di sistemi) sono:

RIEPILOGO GENERALE

- Numero di segnalazioni ricevute dall’help-desk via telefono, fax, mail;
- numero totale di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti”;
- numero totale di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” ;

ALLEGATO “A”

- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all’allegato “A” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all’allegato “A” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all’allegato “A” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all’allegato “A” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;
- tempo medio di intervento per guasti fonia riferibili all’allegato “A” - “disservizio totale o bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti fonia riferibili all’allegato “A” - “disservizio totale o bloccanti”.
- tempo medio di intervento per guasti fonia riferibili all’allegato “A” - “disservizio parziale o non bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti fonia riferibili all’allegato “A” - “disservizio parziale o non bloccanti”.

ALLEGATO “B”

- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all’allegato “B” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all’allegato “B” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;

- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all'allegato “B” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all'allegato “B” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;
- tempo medio di intervento per guasti riferibili all'allegato “B” - “disservizio totale o bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti riferibili all'allegato “B” - “disservizio totale o bloccanti”.
- tempo medio di intervento per guasti riferibili all'allegato “B” - “disservizio parziale o non bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti riferibili all'allegato “B” - “disservizio parziale o non bloccanti”.

ALLEGATO “C”

- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all'allegato “C” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio totale o bloccanti” riferibili all'allegato “C” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all'allegato “C” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di intervento previsto contrattualmente;
- numero di malfunzionamenti “disservizio parziale o non bloccanti” riferibili all'allegato “C” per i quali nel periodo di riferimento è stato superato il tempo di ripristino previsto contrattualmente;
- tempo medio di intervento per guasti riferibili all'allegato “C” - “disservizio totale o bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti riferibili all'allegato “C” - “disservizio totale o bloccanti”.
- tempo medio di intervento per guasti riferibili all'allegato “C” - “disservizio parziale o non bloccanti”;
- tempo medio di ripristino per guasti riferibili all'allegato “C” - “disservizio parziale o non bloccanti”.

Inoltre:

- Numero di segnalazioni verso altri operatori (Consip, Telecom Italia e Fastweb per linee, Path.net per SPC, altre Società);
- Tempi medi gestione guasti delle segnalazioni verso altri operatori;
- Numero di riconfigurazioni, abilitazioni/disabilitazioni, spostamenti linee, per tipologia di sistemi



Ipotesi di prospetto riepilogativo

| | Generale | | Allegato "A" | | | Allegato "B" | | | Allegato "C" | | |
|---|----------|---------------|--------------|-------|----|--------------|------|-----|--------------|-------|----|
| Totale Chiamate | | | | | | | | | | | |
| Totale Bloccanti | | | | | | | | | | | |
| Totale Non Bloccanti | | | | | | | | | | | |
| | | | | Off | | | | Off | | | |
| Intervento | | | Tempo medio | Rif | N. | Tempo medio | Rif | N. | Tempo medio | Rif | N. |
| | | Bloccante | | > 4h | | | > 2h | | | > 4h | |
| | | Non Bloccante | | > 8h | | | > 4h | | | > 8h | |
| Ripristino | | | | | | | | | | | |
| | | Bloccante | | > 8h | | | > 4h | | | > 8h | |
| | | Non Bloccante | | > 16h | | | > 8h | | | > 16h | |
| Segnalazioni verso altri operatori | | | | | | | | | | | |
| Tempi medi gestione guasti delle segnalazioni verso altri operatori | | | | | | | | | | | |
| Numero di riconfigurazioni, ecc | | | | | | | | | | | |

Relativamente al servizio di Help-desk dovranno essere consegnati report con periodicità mensile sul numero e tipologia di contatti al giorno (telefono, casella vocale, fax, mail), aggiornamenti effettuati sulla banca dati, numero contatti verso INPDAP, verso altri operatori (per linee telefoniche, SPC, manutenzione Consip). I report dovranno completi dovranno essere forniti entro 10 giorni solari del mese successivo.

Si richiede inoltre la possibilità per INPDAP di consultare i parametri sopraindicati in maniera automatica dal sistema work-flow dell'help-desk.

La consultazione dovrà essere consentita on-line, 24 ore su 24 tramite workflow e/o applicazioni Web-based anche da remoto rispetto alla rete interna dell'Istituto. Analogamente, anche tutti i parametri prestazionali oggetto di valutazione contrattuale dovranno essere consultabili on-line.

Nel capitolato è stata accennata, nel presente paragrafo e in quelli precedenti, una bozza di organizzazione del Sistema di Gestione. Il Fornitore nella predisposizione dell'offerta tecnica dovrà descrivere compiutamente le modalità secondo le quali pensa di organizzare il servizio, che dovranno recepire le indicazioni suggerite dall'Istituto e suggerire altresì ipotesi migliorative rispetto a quanto da questo prospettato. La progettazione del servizio sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione della Offerta Tecnica.

Allo stesso modo, il Fornitore potrà proporre un sistema di reportistica più dettagliato rispetto a quanto ipotizzato dall'Istituto nel presente Capitolato. Le soluzioni proposte saranno oggetto di attenzione in fase di valutazione della Offerta Tecnica.

3.10 CONSISTENZA PARCO APPARATI TLC DELL'INPDAP

Negli allegati A, B, C, D sono riportate le consistenze degli apparati relativamente alle centrali telefoniche, agli apparati e sistemi di cablaggio per la rete Dati

Durante la vigenza contrattuale è possibile che ci sia una variazione di queste consistenze che potrà essere in aumento o diminuzione.

3.10.1 Variazione in aumento

La consistenza dei sistemi da mantenere potrà incrementare in seguito all'apertura di nuove sedi, ad ampliamenti delle sedi attuali, all'up-grading dei sistemi di cablaggio con nuovi apparati switch, all'acquisto di nuovi sistemi di TLC.

3.10.2 Variazione in diminuzione

L'acquisto di nuovi sistemi relativamente alle centrali telefoniche e ai sistemi dati, in alcuni casi avrà l'effetto di diminuire la consistenza del parco apparati per il quale l'Appaltatore dovrà garantire la manutenzione.

Infatti i nuovi acquisti (con particolare riferimento alle Convenzioni Consip che hanno in genere una garanzia on-site di 1 o 2 anni) saranno mantenuti dal fornitore fino alla scadenza della garanzia.

Per gli apparati acquisiti con la convenzione Consip o per i nuovi acquisti durante il periodo di garanzia, sarà richiesta all'Appaltatore solamente la gestione del guasto tramite help-desk che dovrà contattare i numeri di assistenza indicati nelle singole convenzioni o dei fornitori del singolo apparato, e seguire il guasto fino alla chiusura fornendone poi una specifica reportistica.

Tali guasti saranno considerati nella valutazione dell'efficienza del servizio dell'help-desk mentre non saranno tenuti in conto nella valutazione dei livelli di servizio della manutenzione per la quale saranno valutati solo gli interventi sui sistemi mantenuti dall'Appaltatore.

3.10.3 Variazione delle consistenze

L'effetto combinato delle variazioni in aumento e diminuzione determinerà la variazione della consistenza.

L'entità di queste variazioni in aumento o diminuzione rispetto all'anno precedente sarà considerata compresa nel canone contrattualizzato per il Servizio entro una percentuale di soglia (sia maggiore che minore) pari al 5% per ogni anno.

La percentuale sarà considerata sul valore complessivo dei sistemi TLC INPDAP calcolato in base a valori economici di riferimento che saranno valutati congiuntamente con l'Appaltatore aggiudicatario in fase di completamento dell'iter contrattuale, utilizzando come riferimento le consistenze riportate negli allegati tabelle A, B, C, D.

L'Appaltatore dovrà presentare una proposta economica che tenga già conto di queste possibili variazioni entro la soglia del $\pm 5\%$ (più/meno 5 per cento) nell'ambito dei tre anni della vigenza contrattuale.

Per incrementi superiori alle percentuali sopra indicate si dovrà valutare una quotazione economica Q incr. 1% unitaria calcolata in proporzione dai valori dei canoni delle manutenzioni proposte in offerta per il punto percentuale (rispetto al costo complessivo dei materiali dei sistemi TLC) che ecceda la percentuale del 5%.

Analogamente saranno considerate anche le variazioni in diminuzione, Q dim.. 1%, della consistenza fino ad una soglia del 5% in diminuzione entro la quale i canoni previsti rimarranno inalterati.

La variazione in diminuzione di un punto percentuale oltre la soglia (-5%) sarà considerata equivalente alla variazione in aumento di un punto percentuale sopra la soglia (5%) che sarà quotata dell'Appaltatore: $Q \text{ incr. } 1\% = Q \text{ dim. } 1\%$.

Nel caso di variazioni in aumento superiori alla soglia (+5%) alla fine del primo anno sarà aumentata la componente economica relativa alla manutenzione dei sistemi TLC per l'importo così calcolato: le percentuali in aumento del valore economico del parco apparati da mantenere oltre la soglia del +5%, moltiplicato la quota calcolata in proporzione ai valori dei canoni delle manutenzioni proposte in offerta.

Nel caso di variazioni in diminuzione superiori alla soglia (-5%) alla fine del primo anno sarà diminuita la componente economica relativa alla manutenzione dei sistemi TLC per l'importo così calcolato: le percentuali in diminuzione del valore economico del parco apparati da mantenere oltre la soglia del -5%, moltiplicato la quota unitaria indicata dall'Appaltatore.

Durante la vigenza contrattuale, INPDAP comunicherà con cadenza annuale i dati all'Appaltatore relativamente sia alle variazioni in aumento, sia alle variazioni in diminuzione.

Nel primo caso si forniranno indicazioni relative ai nuovi sistemi da mantenere (apparati per i quali è scaduto il periodo di garanzia con la società fornitrice) con le caratteristiche tecniche, le relative consistenze ed il valore economico.

Nel caso di diminuzione per sostituzione di vecchi sistemi o con apparati acquisiti tramite la convenzione Consip o con specifiche gare, INPDAP provvederà a fornire all'help-desk i riferimenti della società da contattare in caso di guasto e le caratteristiche del relativo contratto di manutenzione.

In entrambi i casi sarà cura dell'Appaltatore aggiornare la banca dati con le consistenze e il relativo file per l'aumento\diminuzione della consistenza del parco apparati INPDAP ai fini della consuntivazione di possibili variazioni del canone di manutenzione con periodicità annuale.

In caso di variazione della consistenza sopra\otto la soglia del +/-5%, la variazione del canone mensile sarà applicata a partire dal secondo mese successivo alla rilevazione annuale effettuata.

3.11 REFERENTE PER IL PROGETTO

Per tutta la durata del periodo contrattuale l'Appaltatore dovrà rendere disponibile la figura di un Referente dell'Appaltatore, in qualità di Responsabile del Servizio fornito, corredato di telefono cellulare per la reperibilità nell'orario di presenza del presidio e dell'help-desk, di fax e indirizzo di posta elettronica, che si raccorderà con il Referente dell'INPDAP per le attività inerenti il Servizio (variazioni, nuovi servizi, gestione di eventuali criticità..).

Analogamente ogni richiesta dell'INPDAP inerente variazioni del Servizio sarà inviata (via fax o mail) al Referente dell'Appaltatore che dovrà garantire una risposta entro 3 giorni lavorativi.

Il Referente dell'Appaltatore dovrà essere una risorsa con comprovata responsabilità di conduzione di progetti complessi, possibilmente presso Clienti della Pubblica Amministrazione,

nella quale abbia maturato responsabilità di coordinamento di risorse e di rispetto di accordi di servizio nell'ambito di contratti di erogazione di Servizi.

Tali requisiti, insieme alla attestazione di frequentazione di corsi e di eventuali certificazioni, dovranno essere dettagliate in un C. V. all'interno della Offerta Tecnica.

L'adeguatezza del profilo proposto dall'Appaltatore alle esigenze dell'Istituto sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta Tecnica.

3.12 DOCUMENTAZIONE

L'appaltatore dovrà fornire, entro 30 giorni dall'aggiudicazione provvisoria della Gara, adeguata documentazione dell'avvenuta sottoscrizione, presso i produttori di apparati Extreme Networks e Fluke Networks, del servizio di supporto hw/sw degli apparati e software prodotti da dati Fornitori

Dovrà inoltre fornire, dopo 30 giorni dall'aggiudicazione della Gara, il piano di sicurezza per la realizzazione dei punti LAN in ampliamento.

4. TEMPI DI REALIZZAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio di manutenzione dovrà essere avviata entro 40 giorni dalla data della lettera di aggiudicazione, eventuali anticipi richiesti dall'Istituto o tempistiche differenti concordate con l'Istituto stesso.

Il servizio avrà una durata di 3 anni dalla data indicata nel contratto.

Al termine di ogni anno è prevista l'analisi della consistenza del parco apparati per determinare eventuali aggiornamenti dei costi annuali e dei relativi canoni mensili.

5. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Dovranno essere garantiti livelli di servizio migliorativi o uguali rispetto alle caratteristiche minime riportate nei successivi paragrafi.

Tutte le informazioni necessarie per le misurazioni dei livelli di servizio devono essere registrate in corso d'opera dall'Appaltatore negli archivi da esso predisposti all'inizio del servizio ed approvati preventivamente da INPDAP. Tali archivi dovranno poter essere consultati in ogni momento dal personale INPDAP abilitato.

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere alle seguenti attività:

- esecuzione periodica (trimestrale) delle procedure di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow
- controllo periodico dello stato di funzionamento di tutti gli apparati hardware forniti per la gestione del servizio;
- fornitura con periodicità mensile dei report statistici relative ai servizi forniti per le differenti tipologie di sistemi.

E' responsabilità dell'Appaltatore informare INPDAP di tutti i casi in cui i livelli di servizio non siano rispettati, indicando in dettaglio le cause, secondo le procedure concordate e producendo, periodicamente, documentazione relativa alle attività svolte.

INPDAP verifica i livelli di servizio e contesta le inadempienze del Fornitore, sia in base alle proprie registrazioni, sia in base alle registrazioni del Fornitore stesso. Ad ogni inadempienza relativa a ciascuna attività è associata una penale espressa come valore percentuale del canone mensile del processo del quale l'attività fa parte.

Il Servizio sarà soggetto ai Livelli di servizio ed alle penali come descritto nei successivi paragrafi.

5.1 LIVELLI DI SERVIZIO

5.1.1 Servizi di Help Desk, Presidio e reportistica

Il Servizio di Help desk sarà presidiato dall'operatore dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (pausa tra le ore 13,00 e le ore 14,00).

| | |
|---|--|
| Orario servizio help-desk: | Lun-Ven 8.00: 17.00 (festivi esclusi) Pausa 13,00-14,00 |
| Orario presidio personale presso sedi di Roma | Lun-Ven (festivi esclusi) 8.00- 16.30. |

| | |
|---|--|
| | 4 persone con turno anche nella pausa orario 13,00-14,00 |
| Numero chiamate giornaliere su help-desk | Tutte le chiamate pervenute all'Help Desk devono essere gestite nello stesso giorno |
| Fornitura report mensili | Completi entro i primi 10 giorni solari del mese successivo |
| Consultazione on-line per i rappresentanti dell'Inpdap della reportistica del sistema di workflow | Garantito nel 98% dei tentativi di accesso |
| Requisito della certificazione di partecipazione a corsi di formazione per i due tecnici del presidio fonia ed eventuali loro sostituti (durante periodi di ferie e malattia) | I due tecnici del presidio fonia (ed eventuali sostituti) devono certificare di aver partecipato con profitto a corsi di specializzazione per Sistemi di Comunicazione HiPath 4000 e per Sistemi di Comunicazioni AVAYA 8700 |
| Requisito di specializzazione (ENS ed ENA) per il singolo tecnico di presidio e per eventuali sostituti (durante periodi di ferie e malattia) | Gli specialisti per la parte cablaggio (ed eventuali sostituti) dovranno avere, uno l'attestazione della certificazione Extreme Networks di superamento del corso ENS e l'altro deve aver acquisito il certificato ENA |
| Registrazione di un malfunzionamento di tipo bloccante | Ciascun guasto bloccante deve essere immediatamente registrato, sia pure sommariamente, contestualmente all'avvio delle procedure di ripristino |
| Restituzione di apparecchi telefonici guasti da riparare entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla sede INPDAP | Ogni apparecchio telefonico guasto ritirato per la riparazione deve essere restituito funzionante all'Istituto entro 15 giorni |
| Fornitura, installazione e configurazione della piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing | La piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing deve essere fornita dall'Appaltatore entro 10 giorni dalla richiesta dell'Istituto |

| | |
|--|---|
| Fornitura del piano di sicurezza nei termini previsti | Entro 30 giorni solari dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà fornire all'INPDAP il piano di sicurezza |
| Esecuzione periodica (trimestrale) delle procedure di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow | Entro tre mesi dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà avere realizzato ed eseguito la procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow, da ripetere con cadenza trimestrale. |

In caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio enunciati, INPDAP applicherà le penali di cui al paragrafo 5.2.

5.1.2 Servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia

Per il livello di servizio relativo agli interventi di manutenzione si intende il rispetto dei tempi come di seguito riportato:

- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;

- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;

5.1.3 Servizio di manutenzione delle infrastrutture Lan

Per il livello di servizio relativo agli interventi di manutenzione si intende il rispetto dei tempi come di seguito riportato:

- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;

- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;

5.2 PENALI

Nei riguardi delle componenti di Servizio descritte nel paragrafo 5.1, vengono definite delle penali laddove non dovessero essere garantiti i livelli di servizio concordati.

In ogni caso l'importo relativo all'ammontare delle penali corrisposte dal Fornitore ad INPDAP nell'anno solare non potrà superare la soglia del 15% dell'importo contrattuale annuale.

L'INPDAP si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto dopo 3 mesi consecutivi di superamento delle soglie stabilite per i livelli di servizio riportati nel precedente paragrafo 5.1.

Per la verifica di ciascun livello di servizio saranno forniti dal Fornitore opportuni report mensili, concordati con la Direzione Centrale Sistemi Informativi dell'INPDAP.

Le penali non potranno essere applicate nei casi di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta.

Tutte le penali indicate sono IVA esclusa.

5.2.1 Servizi di Help Desk, Presidio e reportistica

Il Fornitore dovrà corrispondere a INPDAP una penale qualora il livello delle prestazioni del servizio di help-desk e di presidio tecnico scendano al di sotto dei seguenti livelli di servizio giornalieri e/o mensili:

| Prestazione | Penale mensile |
|---|---|
| Orario servizio help-desk | 100,00 euro (cento/00) per ogni ora di assenza dal servizio. 800,00 euro (ottocento/00) per ogni giorno di assenza dal servizio. |
| Orario presidio personale presso sedi di Roma | 100,00 euro (cento/00) per ogni ora di assenza dal servizio della singola unità di |



| | |
|---|---|
| | presidio. 800,00 euro (ottocento/00) per ogni giorno di assenza dal servizio della singola unità di presidio. |
| Numero chiamate giornaliere su help-desk: chiamate perse nel giorno | 50,00 euro (cinquanta/00) per ogni chiamata persa nel giorno. |
| Forniture report mensili completi entro i primi 10 giorni solari del mese successivo | 100,00 euro (cento/00) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai primi 10 giorni solari del mese successivo di consegna completi |
| Consultazione on-line per i rappresentanti dell'Inpdap della reportistica del sistema di workflow garantito nel 98% dei casi | 100,00 euro (cento/00) per ogni punto percentuale superiore al 2% |
| Assenza del requisito per i due tecnici del presidio fonia ed eventuali loro sostituti (durante periodi di ferie e malattia) della certificazione di partecipazione a corsi di formazione | 400,00 euro (quattrocento/00) per ogni giorno di presenza in servizio di persona non certificata. |
| Assenza del requisito di specializzazione (ENS ed ENA) per il singolo tecnico di presidio e per eventuali sostituti (durante periodi di ferie e malattia) | 400,00 euro (quattrocento/00) per ogni giorno di presenza in servizio di persona non certificata. |
| Mancata registrazione di un malfunzionamento di tipo bloccante | 1.000,00 euro (mille/00) per ogni mancata registrazione di malfunzionamento bloccante trovata |
| Mancata restituzione di apparecchi telefonici guasti da riparare entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla sede INPDAP | 50,00 euro (cinquanta/00) per apparecchio telefonico guasto non restituito entro 15 giorni lavorativi |
| Mancata fornitura, installazione e configurazione della piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing | 100,00 euro (cento/00) per ciascun giorno di ritardo nella operatività della piattaforma dall'undicesimo al quindicesimo giorno 200,00 euro (duecento/00) per ciascun giorno |

| | |
|--|---|
| | di ritardo nella operatività della piattaforma dal sedicesimo giorno |
| Consegna all'Inpdap, entro 30 giorni solari dalla firma del contratto, del piano di sicurezza | 500,00 euro (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo nella consegna del piano di sicurezza |
| Entro tre mesi dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà avere realizzato ed eseguito la procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow, da ripetere con cadenza trimestrale | 500,00 euro (cinquecento/00) per ogni mancata esecuzione trimestrale della procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow. |

5.2.2 Servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia

Il Fornitore dovrà corrispondere a INPDAP una penale qualora il livello delle prestazioni del servizio di Manutenzione scendano al di sotto delle seguenti livelli di servizio mensili:

| Requisito | Livello di servizio causa di penale | Penale mensile |
|--|--|---|
| Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 2 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | n.a. |
| Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | € 3.000,00 (tremila/00) + € 100,00 (cento/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 6.000,00 (seimila/00) |

| | | |
|---|---|---|
| Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | n.a. |
| Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 8 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | € 500,00 (cinquecento/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.000,00 (mille/00) |
| Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | n.a. |
| Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | € 1.000,00 (mille/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.500,00 (millecinquecento/00) |
| Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% | > 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | n.a. |

| | | |
|--|--|---------------------------|
| dei casi | | |
| Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 16 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | € 500,00 (cinquecento/00) |

5.2.3 Servizio di manutenzione delle infrastrutture Lan

Il Fornitore dovrà corrispondere a INPDAP una penale qualora il livello delle prestazioni del servizio di Manutenzione scendano al di sotto delle seguenti livelli di servizio mensili:

| Requisito | Livello di servizio causa di penale | Penale mensile |
|---|--|---|
| Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 2 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | n.a. |
| Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | € 5.000,00 (cinquemila/00) + € 100,00 (cento/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 7.500,00 (settemilacinquecento/00) |

| | | |
|---|---|---|
| Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | n.a. |
| Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi | > 8 ore per una casistica superiore al 5% dei casi | € 1.000,00 (mille/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.500,00 (millecinquecento/00) |
| Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 4 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | n.a. |
| Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | € 2.000,00 (duemila/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 3.000,00 (tremila/00) |
| Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla | > 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | n.a. |



| | | |
|---|--|---------------------------|
| ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | | |
| Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi | > 16 ore per una casistica superiore al 15% dei casi | € 500,00 (cinquecento/00) |

APPENDICE

La struttura organizzativa si articola in:

- Strutture a supporto degli Organi istituzionali;
- Direzioni centrali;
- Uffici autonomi;
- Consulenze professionali;
- Direzioni Regionali;
- Sedi provinciali e Sedi territoriali delle aree metropolitane;
- Strutture sociali.

Alle Direzioni centrali competono, in generale, compiti di programmazione, supervisione e verifica delle attività produttive e strumentali. Tali Direzioni gestiscono, inoltre, le funzioni di supporto agli Organi e alla Direzione generale, e alcune importanti funzioni strumentali, finalizzate alla gestione complessiva dell'Istituto (bilancio, amministrazione del personale, acquisti ed appalti di rilevanza nazionale, ecc.)

Agli Uffici territoriali (provinciali e delle aree metropolitane) compete la responsabilità di gestione delle funzioni produttive e dei processi strumentali decentrati (governo del personale, registrazioni e controlli contabili, acquisti di rilevanza locale, processi ausiliari e di supporto, ecc.)

Le Strutture sociali forniscono servizi ai giovani ed agli anziani.

L'elenco delle sedi allegato fotografa la situazione al 30 Aprile 2010 ed è suscettibile di variazioni per traslochi, chiusura e apertura di nuove sedi.

| Sede | Indirizzo | Comune |
|--------------------|--|--------------------|
| AGRIGENTO | Piazza Rosselli (angolo Via Imera) | AGRIGENTO |
| ALESSANDRIA | Via Testore, 19 | ALESSANDRIA |
| ANAGNI (FR) | Via G. Matteotti, 2 | ANAGNI (FR) |
| ANCONA | Via Ruggeri, 5c | ANCONA |
| AOSTA | Via Festaz, 55 | AOSTA |
| AREZZO | Via Garibaldi, 165 | AREZZO |
| AREZZO | Via Guadagnoli, 24 - angolo via Signorelli | AREZZO |
| AREZZO/S. SEPOLCRO | Via Di S. Croce, 2 | AREZZO/S. SEPOLCRO |
| AREZZO/S. SEPOLCRO | Via San Bartolomeo, 1 | AREZZO/S. SEPOLCRO |
| ASCOLI PICENO | Via Asiago, 2 | ASCOLI PICENO |
| ASCOLI PICENO | Via Dei Malaspina, 15/17 | ASCOLI PICENO |
| ASTI | Via Goito, 20 | ASTI |



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN
dell'INPDAP

| | | |
|---------------|------------------------------------|---------------|
| AVELLINO | V.le Italia, 197/A | AVELLINO |
| AVEZZANO | Via Kolbe 38 scala G interno | Avezzano |
| BARI | Via Oberdan, 40/U | BARI |
| BELLUNO | Via Simon da Cusighe | BELLUNO |
| BENEVENTO | Via Foschini, 1 | BENEVENTO |
| BERGAMO | Via Duca Degli Abruzzi, 18 | BERGAMO |
| BIELLA | Via Trento, 16/a (Via Bengasi, 10) | BIELLA |
| BOLOGNA | VIA DEI MILLE | BOLOGNA |
| BOLOGNA | Via Aldo Moro, 44 | BOLOGNA |
| BOLOGNA | Via Montebello, 2/2 | BOLOGNA |
| BOLZANO | Via Pacinotti, 3 | BOLZANO |
| BRESCIA | Via Della Valle, 40 | BRESCIA |
| BRINDISI | Via Marco Pacuvio 23 | BRINDISI |
| BRINDISI | Via S. Martino Della Battaglia, 1 | BRINDISI |
| CAGLIARI | Via Delitalia, 2 | CAGLIARI |
| CAGLIARI | Viale Diaz, 35 | CAGLIARI |
| CALTAGIRONE | Viale Delle Industrie, 9 | CALTAGIRONE |
| CALTANISSETTA | Via Val d'Aosta, 14/D | CALTANISSETTA |
| CAMPOBASSO | Via Mazzini, 34/F | CAMPOBASSO |
| CAMPOBASSO | Via Garibaldi 2 | CAMPOBASSO |
| CASERTA | Via F. Daniele, 5 | CASERTA |
| CATANIA | P.zza Della Repubblica, 26 | CATANIA |
| CATANZARO | Via F. Acri Pal. Petrucci | CATANZARO |
| CATANZARO | Via Gioacchino da Fiore, 6 | CATANZARO |
| CATANZARO | Via Lombardi, 1 | CATANZARO |
| CHIETI | Via Principessa Di Piemonte, 83 | CHIETI |
| COMO | Via Italia Libera, 19/A | COMO |
| COSENZA | Via Miceli, 41 | COSENZA |
| CREMONA | Via Massarotti, 48 B | CREMONA |
| CROTONE | Via Mario Nicoletta, s.n.c. | CROTONE |
| CUNEO | Via Felice Cavallotti, 14 | CUNEO |
| CUNEO | Via Felice Cavallotti, 21/Bis | CUNEO |
| ENNA | Via Trieste, 53 | ENNA |
| FERRARA | Via Italo Scalambra, 5 | FERRARA |
| FIRENZE | Via Masaccio, 126 | FIRENZE |
| FIRENZE | Via Matteotti, 48 | FIRENZE |
| FIRENZE | Via Torta, 14 | FIRENZE |



*INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN
dell'INPDAP*

| | | |
|---------------------------|--|---------------------|
| FOGGIA | Via Brindisi, 45 | FOGGIA |
| FOGGIA | Viale del Mezzogiorno | FOGGIA |
| FORLI' | Piazza Giovanni XXIII, 2 | FORLI' |
| FORLI' | Via Caterina Sforza, 2 | FORLI' |
| FROSINONE | Via Verdi, 104 | FROSINONE |
| GENOVA | P.za Borgo Pila, 40 | GENOVA |
| GORIZIA | Via Roma, 6 | GORIZIA |
| GROSSETO | Via della Repubblica domenicana | GROSSETO |
| IMPERIA | Via Don Abbo il Santo, 12 - Grattacielo A. Doria | IMPERIA |
| ISERNIA | Corso Risorgimento, s.n.c. | ISERNIA |
| LA SPEZIA | Corso Nazionale, 222 | LA SPEZIA |
| LA SPEZIA | Corso Nazionale, 334 | LA SPEZIA |
| L'Aquila | Via G. Saragat snc | L'AQUILA |
| LATINA (Sede locale) | Via Pier Luigi Nervi 270 | LATINA |
| LATINA (sede provinciale) | Viale Pier Luigi Nervi, 174/b | LATINA |
| LECCE | Via Cesare Battisti, 54 | LECCE |
| LECCE | Via XX Settembre, 25 | LECCE |
| LECCO | Via Aspromonte, 56 | LECCO |
| LIVORNO | C.so Mazzini, 13-17 | LIVORNO |
| LODI | Via Callisto Piazza, 2 | LODI |
| LUCCA | Via Barsanti e Matteucci, 173 | LUCCA |
| MACERATA | Via Roma, 151d | MACERATA |
| MANTOVA | Corso Garibaldi, 193 | MANTOVA |
| MASSA CARRARA | Galleria L. Da Vinci | MASSA CARRARA |
| MATERA | Piazza Mulino, 16/A | MATERA |
| MESSINA | Via T. Capra, 301/Bis | MESSINA |
| MESTRE | Corso del Popolo, 93/95 | MESTRE |
| MESTRE | Via Dante, 95 | MESTRE |
| MILANO | Via Circo 14\16 | MILANO |
| MILANO | Via di Bastioni di Porta Nuova, 19 | MILANO |
| MILANO | Via Fortezza, 11 | MILANO |
| MODENA | Via Vincenzo Borelli, 87 | MODENA |
| MONTE PORZIO CATONE | Via Mondragone, 9 | MONTE PORZIO CATONE |
| NAPOLI | Via A. De Gasperi, 55 | NAPOLI |
| NAPOLI | Via Nuova Poggio Reale, 61 | NAPOLI |
| NOVARA | Via Monteverdi, 4 | NOVARA |



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN
dell'INPDAP

| | | |
|--------------------|------------------------------------|-----------------|
| NUORO | Via Lamarmora, 175 | NUORO |
| OLBIA | Località Sondalia | OLBIA |
| ORISTANO | P.zza Roma, 20 | ORISTANO |
| PADOVA | Via Dario Delù, 3 | PADOVA |
| PALERMO | Via Resuttana, 360 | PALERMO |
| PALERMO | viale Campania 40 | PALERMO |
| PARMA | Via Borgo Felino, 51 | PARMA |
| PAVIA | Via Cesare Battisti (area ex NECA) | PAVIA |
| PERUGIA | Via Cacciatori Delle Alpi, 32 | PERUGIA |
| PESARO | Via Manzoni, 34 | PESARO |
| PESCARA | Via F. Palizzi, 9 | PESCARA |
| PESCARA | Via Rieti, 47 | PESCARA |
| PIACENZA | Via Modenesi, 14 | PIACENZA |
| PISA | Viale Bonaini, 46 | PISA |
| PISTOIA | Via ADUA 123 | PISTOIA |
| PORDENONE | Via Giardini Cattaneo | PORDENONE |
| POTENZA | Via del Gallitello | POTENZA |
| PRATO | Via Valentini, 7 | PRATO |
| RAGUSA | Via Ercolano, 34 | RAGUSA |
| RAVENNA | Via Anastagi, 17 | RAVENNA |
| RAVENNA | Via Mura di Porta Serrata, 24 | RAVENNA |
| REGGIO CALABRIA | Via Sant' Anna | REGGIO CALABRIA |
| REGGIO CALABRIA | Viale Calabria, 82 | REGGIO CALABRIA |
| REGGIO EMILIA | Via Timavo 43 | REGGIO EMILIA |
| RIETI | L.go Graziosi snc | RIETI |
| RIMINI | Via C. A. Dalla Chiesa | RIMINI |
| ROMA | Via C. Beccaria | ROMA |
| ROMA | Via Carmignani, 24 | ROMA |
| ROMA | Via Grezar Palazzina A | ROMA |
| ROMA | Via Grezar Palazzina B | ROMA |
| ROMA | Via Quintavalle 32 | ROMA |
| ROMA | Via S. Croce in Gerusalemme | ROMA |
| ROMA | Via delle Rupicole | ROMA |
| ROMA | Via Spegazzini | ROMA |
| Roma Ballarin SEDE | Via Ballarin 42 | ROMA |
| ROMA CED | Via Ballarin 42 | ROMA |



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN
dell'INPDAP

| | | |
|---------------|---|---------------|
| ROMA_DEPERO | Via Fortunato Depero, 52 | ROMA |
| ROVIGO | Viale della Pace, 1/e | ROVIGO |
| SALERNO | via Michelangelo Testa, 8 | SALERNO |
| SALERNO | Via Lanzalone, 7 | SALERNO |
| SASSARI | Via Sardegna, 21 | SASSARI |
| SASSARI | Via Sardegna, 25 | SASSARI |
| SAVONA | P.zza Santa Cecilia, 4 R (ex Servettaz) | SAVONA |
| SIENA | Via Della Stufa Secca, 14 | SIENA |
| SIENA | Via Della Stufa Secca, 20 | SIENA |
| SIRACUSA | Via Testa Ferrata, 22 | SIRACUSA |
| SONDRIO | Via Nazario Sauro, 3 | SONDRIO |
| SPOLETO | Piazza B. Campello, 5 | SPOLETO |
| TARANTO | Piazza Dante, 5 | TARANTO |
| TARANTO | Via Dante, 1/A | TARANTO |
| TERAMO | Via Noe Lucidi, 19 | TERAMO |
| TERNI | Via Mancini, 11 | TERNI |
| TORINO | Corso V. Emanuele II, 3 | TORINO |
| TORINO | Via Arcivescovado 9 | TORINO |
| TORINO | Via Millio, 41 | TORINO |
| TRAPANI | Via Virgilio Quartiere Portici Lotto 1 | TRAPANI |
| TRENTO | Via Brennero, 3 | TRENTO |
| TREVISO | Via Sant'Agata, 6 | TREVISO |
| TRIESTE | Via Ghiberti, 4 | TRIESTE |
| UDINE | Piazzale Cella | UDINE |
| UDINE | Via della Prefettura, 15 | UDINE |
| VARESE | V. Manzoni, 22 (angolo P.za della Repubblica) | VARESE |
| VENEZIA | Santa Croce, 929 | VENEZIA |
| VERBANIA | Via Zara, 23 | VERBANIA |
| VERCELLI | Via Pirandello, 2 | VERCELLI |
| VERCELLI | via Pirandello 2 | VERCELLI |
| VERONA | Lungadige Capuleti, 11 | VERONA |
| VIBO VALENTIA | Largo Conservatorio Snc | VIBO VALENTIA |
| VICENZA | Via Verdi, 76 | VICENZA |
| VITERBO | Via Raniero Capocci | VITERBO |

SCHEMA RETE LAN DELLA SEDE DI VIA BALLARIN

