



REGIONE CALABRIA
GIUNTA REGIONALE
DIPARTIMENTO N. 3
ORGANIZZAZIONE, RISORSE UMANE - CONTROLLI
SETTORE 5 - ECONOMATO, LOGISTICA E SERVIZI TECNICI

DECRETO DEL DIRIGENTE DEL

(assunto il 14 GIU. 2017 prot. N° 682 / Ec)

CODICE N° _____

Dipartimento
Settore

"Registro dei decreti dei Dirigenti della Regione Calabria"

N° 6866 del 27 GIU. 2017

OGGETTO: Accordo Quadro Consip Centrali Telefoniche 7 – Adesione e approvazione
progetto esecutivo – CIG derivato 710466288C

Settore Ragioneria
Ai sensi dell'allegato 4/2 punto 5 del D.Lgs
118/2011 si esprime parere favorevole in
Ordine alla regolarità contabile e, nel contempo,
si attesta che per l'impegno assunto esiste
copertura finanziaria.

Il Dirigente del Settore

Publicato sul BURC N° del
Parte _____

IL DIRIGENTE DI SETTORE

Premesso che:

- Ai sensi del D.L. 7.5.2012, n. 52 con. L. 6.7.2012 (c.d. Spending Review 1), art. 1, comma 7 e 8, le Amministrazioni hanno l'obbligo di avvalersi di Consip o delle centrali di competenza Regionali in materia di telefonia allo scopo di agevolare il processo di razionalizzazione della spesa e garantire gli obiettivi di risparmio;
- con ordine diretto n. 404698, in convenzione Consip centrali telefoniche 5 lotto 1, sono state acquisite centrali telefoniche Avaya da utilizzarsi presso gli uffici della Giunta Regionale;
- l'accentramento degli uffici presso la nuova Sede della Cittadella Regionale ha reso disponibile per il riutilizzo quelle centrali ubicate in uffici presenti nella città di Catanzaro ed ora dismesse;
- in applicazione della L. 56/2014 e smi sono transitati presso questo Ente dipendenti in servizio presso le Amministrazioni Provinciali ed occorre integrare le reti presenti presso quelle sedi nell'infrastruttura regionale al fine di consentire la piena operatività degli uffici stessi;
- nel corso della riorganizzazione degli uffici presenti sul territorio regionale si è reso opportuno, al fine di ridurre gli attuali costi sulle spese di telefonia, sostituire le centrali telefoniche a noleggio con altre di proprietà resesi disponibili;
- occorre altresì acquisire i posti operatore (PO) per il personale ipovedente per le sedi di Cosenza, Vibo Valentia e Crotone oltre che integrare la dotazione di terminali voip;
- risulta attivo l'accordo quadro Consip Centrali telefoniche 7 (CT7) che ha individuato come aggiudicatario, per l'acquisizione di prodotti Avaya il fornitore Telecom Italia SpA;

Considerato che:

- l'architettura del sistema ICT presente presso la Cittadella Regionale prevede l'integrazione tra la rete dati e fonia e la condivisione degli apparati attivi tra i due sistemi;
- al fine di consentire il corretto funzionamento degli uffici occorre assicurare la gestione e manutenzione continua ed unitaria degli apparati attivi del sistema dati/fonia atteso che un eventuale guasto potrebbe produrre disservizi in entrambi i sistemi;
- la società Telecom Italia S.p.A., nell'ambito dell'A.Q. Consip CT7, ha trasmesso il progetto esecutivo 17SU0329 avente durata di anni quattro ed importo di € 468.507,74 Iva esclusa, relativo alla fornitura di "posti operatore" comprensivi di ausili per personale ipovedente, terminali IP, schede e server per la gestione dei posti operatori, servizi di presidio - manutenzione e supporto sistemistico sull'intero sistema telefonico (server, gateway, terminali IP e apparati L2) presso gli uffici regionali;

Ritenuto:

- di aderire al suddetto accordo quadro e procedere all'approvazione del progetto esecutivo n. 17SU0329 formulato dalla società Telecom Italia S.p.A.;
- di acquisire il codice CIG derivato 710466288C;
- che a somma di € 468.507,74, Iva esclusa, trova imputazione per come di seguito:
 1. prima annualità: € 155.611,22 impegno n. 1017/2017 capitolo U1204010101;
 2. seconda annualità: € 112.548,84 impegno da assumere a carico del capitolo U1204010101;
 3. terza annualità: € 100.173,84 impegno da assumere a carico del capitolo U1204010101;
 4. quarta annualità: € 100.173,84 impegno da assumere a carico del capitolo U1204010101;

Visiti:

- La L.R. 7/96 recante "Norme sull'ordinamento della struttura organizzativa della Giunta Regionale e sulla Dirigenza Regionale";

Su proposta della struttura competente

DECRETA

Per quanto espresso in premessa che si intende integralmente confermato e qui riportato:

- di approvare del progetto esecutivo n. 17SU0329 formulato dalla società Telecom Italia S.p.A.;
- di aderire all'Accordo Quadro Consip CT7 e, per l'effetto, stipulare Accordo Specifico con la Società Telecom Italia SpA per l'esecuzione dei servizi contenuti in progetto;
- di dare atto che la somma complessiva di € 571.579,44 trova imputazione per come di seguito:
 1. prima annualità: € 189.845,59 impegno n. 1017/2017 assunto a carico del capitolo U1204010101; *450018 Cm VDS R 3480 del 24-2-2017 Dr. Ernesto Forte*
 2. seconda annualità: € 137.309,58 impegno n. 2682/2018 assunto a carico del capitolo U1204010101;
 3. terza annualità: € 122.212,08 impegno n. 108/2019 assunto a carico del capitolo U1204010101;
 4. quarta annualità: € 122.212,08 impegno da assumere a carico del capitolo U1204010101;
- di dare atto altresì che con successivi atti si procederà, sulla base di idonea documentazione contabile, alla liquidazione della spesa;
- di disporre la pubblicazione del presente Decreto sul B.U.R. Calabria ai sensi dell'art. 50 della Legge Regionale 19/2001.

Il funzionario
Ing. Bortolentura Paolo Zumpano

avviso

Ernesto Forte

EF

Castelletto - Esercizio 2017

Capitolo U1204010101 Competenza			
Stanziamiento		1.017.194,49	
Impegni Assunti		1.000.000,00	
Disponibile		17.194,49	

Tipo	Impegno		Data	Importo
Impegno	268	2018	01/01/2018	137.309,58

Assunto in Ragioneria Generale
IN DATA

22/06/2017

IL DIRIGENTE DEL SETTORE RAGIONERIA GENERALE
DOTT.SSA ROSARIA GUZZO



Castelletto - Esercizio 2017

Capitolo U1204010101 Competenza			
Stanziamiento	1.017.194,49		
Impegni Assunti	1.000.000,00		
Disponibile	17.194,49		

Tipo	Impegno		Data	Importo
Impegno	108	2019	01/01/2019	122.212,08

Assunto in Ragioneria Generale
IN DATA

22/06/2017

IL DIRIGENTE DEL SETTORE RAGIONERIA GENERALE
DOTT.SSA ROSARIA GUZZO





Direzione Business
Sales Sud- Private & Public Sicilia, Calabria
Via Pacinotti, 57
90145 Palermo



TI- MILANO/UFFICIALE
N: 314994- P
11/04/2017 Doc. Principale

Palermo,

Spett.le
Regione Calabria
Settore Economato
Viale Europa, 35
88100 Catanzaro

Si prega di citare nella risposta il
.....
Rif. VS del.....

Oggetto: Fornitura apparati e gestione sistema telefoni Avaya in Convenzione CT7

Facendo seguito ai recenti incontri, siamo lieti di comunicarVi la nostra proposizione commerciale a Voi riservata per la fornitura e gestione di quanto all'oggetto emarginato e dettagliatamente riportato nel documento allegato con nostro cod. 17SU0329 inerente la convenzione CT7.

Condizioni economiche

Fornitura in Convenzione in CT7 come meglio specificato nell'allegato 4 e progetto 17SU0329 (parte integrante della presente proposizione commerciale)

• Fornitura in vendita	€ 29.333,62	Una Tantum
• Presidio H24 per 4 anni ,	€ 96.030,00	canone annuo
• Manutenzione primo anno	€ 3.627,60	canone annuo
• Manutenzione dal secondo al quarto anno,	€ 4.143,84	canone annuo
• Addestramento PO	€ 880,00	Una Tantum
• Supporto sistemistico	€ 13.365,00	Una Tantum
• 25 pacchetti lavorazioni Gold	€ 24.750,00	Una Tantum

Condizioni di Fornitura:

IVA: 22% a carico del Cliente.
Tempi di attivazione: come da convenzione in essere
Fatturazione: Una tantum vendita e mensile per servizi di gestione e manutenzione.

Pag. 1/3

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano - Serie secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma
Cod. Fisc. / P. IVA e Iscriz. al Reg. delle Imp. di Milano: 00488410010 - Iscriz. al Reg. A.E.E. IT08020000000799 - Cap. Soc. € 11.677.002.855,10
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it



Direzione Business
Sales Sud- Private & Public Sicilia, Calabria
Via Pacinotti, 57
90145 Palermo

Pagamento: 30 gg data fattura.

Validità dell'offerta: 30 giorni dalla data della presente

Durata del contratto: come da convenzione in essere.

Luogo di consegna/esecuzione: Regione Calabria Viale Europa, 35 Catanzaro

Esclusioni: Sono escluse le opere murarie ed accessorie, oneri fiscali e quant'altro non espressamente indicato nella presente.

Posizione Antimafia: Nulla osta ai fini dell'art.10 della Legge 575 del 31 maggio 1965 e s.m.i.

D.Lgs. 231/2000: L'offerente dichiara che in tutte le attività svolte ai fini della procedura in oggetto, sono state rispettate le disposizioni contenute nel "Codice Etico" e nei "Principi di Comportamento con la Pubblica Amministrazione", adottati dal Gruppo Telecom Italia. Telecom Italia si impegna altresì all'osservanza di dette disposizioni in tutte le fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'offerta.

Ricorso al subappalto: Telecom, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, si riserva la facoltà di ricorso al subappalto, secondo quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50; resta inteso che l'affidamento in subappalto avverrà nel rispetto delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

D.Lgs. 81/2008: Il Cliente, con l'accettazione della presente offerta, certifica che non sussistono rischi specifici ai sensi del Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e s.m.i. per il personale che dovrà eseguire i lavori. Viceversa, si impegna a fornire esplicita informazione all'offerente ed a rendere tempestivamente disponibile al medesimo la documentazione prevista ai sensi di Legge.

Pag. 2/3.



Direzione Business
Sales Sud- Private & Public Sicilia, Calabria
Via Pacinotti, 57
90145 Palermo

D.Lgs. 196/2003

Il trattamento dei dati personali resi disponibili dal Cliente per la fornitura oggetto della presente proposta avverrà nel rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs.196/2003 e successive modificazioni e integrazioni), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per finalità connesse alla suddetta fornitura. Per ogni ulteriore indicazione sull'utilizzo dei dati personali del Cliente e sui Suoi diritti, è disponibile, sui siti internet www.telecomitalia.it e www.tim.it - link "Privacy" - l'informativa predisposta ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003).

RingraziandoVi per l'attenzione riservata alla nostra Azienda e restando a disposizione per ogni eventuale/ulteriore chiarimento dovesse occorrervi, porgiamo distinti saluti.

TELECOM ITALIA S.p.A.

Andrea Ruello

Pag. 3/3

**Convenzione CONSIP Centrali Telefoniche 7****Regione Calabria**

Indice

1	Introduzione	3
2	Accordo Quadro.....	4
3	Esigenze.....	5
4	Contesto	6
4.1	Architettura AURA	9
4.2	Caratteristiche migliorative.....	9
4.3	Sicurezza	12
4.4	4.4 Efficienza energetica	12
5	Soluzione Proposta	13
5.1	Fornitura.....	15
5.1.1	Terminali IP	16
5.1.2	Posto Operatore Individuale	17
5.1.3	Ausili Posto Operatore Personale Ipo Vedente.....	18
5.1.4	Sistema Gestione - Hardware.....	18
6	Assistenza e Manutenzione	19
6.1	Service Level Agreement	21
6.2	Service Level Agreement	22
6.3	Servizio di Intervento su Chiamata e SLA.....	23
6.4	Servizio di Presidio e SLA	24
6.5	Servizio di Telegestione	24
6.6	Supporto Sistemistico.....	25
6.7	Modalità di Supporto	25
6.8	Help Desk / Trouble Ticketing Online.....	25
6.9	Servizio di Addestramento e SLA.....	26
7	Allegati	27

	Progetto Esecutivo
Emesso da: B.5/S.PSD	Codice Documento: 175U0329 - Ver. 3 - 31/03/2017

1 Introduzione

Il presente Documento costituisce il **Progetto Esecutivo** di **Telecom Italia S.p.A.** relativo alla Richiesta pervenuta il giorno 13 Febbraio 2017 dal **Dipartimento Personale Organizzazione e Controlli - Settore Economato Provveditorato** - della **Regione Calabria** (P. IVA 02205340793, <http://portale.regione.calabria.it/website>) ubicato alla Cittadella Regionale in Viale Europa loc. Germaneto 88100 Catanzaro (CZ) relativa alla fornitura di **Prodotti e Servizi in Accordo Quadro** a quanto previsto dalla **Convenzione CONSIP Centrali Telefoniche 7** ai sensi dell'Art. 59, commi 6 e 7, del D.LGS. n. 163/2006.

Il Progetto Esecutivo è stato redatto in conformità alle richieste dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze e verifiche emerse durante i sopralluoghi tecnici compiuti in presenza del Personale dell'Amministrazione.

2 Accordo Quadro

Oggetto del presente Accordo Quadro è la fornitura, messa in opera e manutenzione di centrali telefoniche evolute e di prodotti e servizi connessi.

Nello specifico è oggetto dell'appalto la fornitura di:

- **Centrali Telefoniche** (Centrali Telefoniche e/o Sistemi Telefonici), l'insieme degli apparati fisici e delle componenti software corredate delle relative licenze d'uso, idonei di erogare i Servizi descritti successivamente
- **Prodotti** ovvero terminali ed apparati correlati ai Sistemi Telefonici. Nello specifico:
 - Terminali: terminale BCA, terminali IP Classic, IP Plus, IP Top
 - Alimentatori dei suddetti Terminali
 - Auricolare per Advanced IP Communicator
 - Cornetta USB per Advanced IP Communicator
 - Webcam per Advanced IP Communicator
 - IP Conference Station
 - Adattatore IP per Terminali tradizionali: adattatore di rete 8 porte, 24 porte e di Terminale
 - Posto Operatore (PO): PO individuale, ausili per PO per Personale non vedente, ipo-vedente, con disabilità motoria, PO automatico
 - Sistema di gestione (hw e sw) delle Centrali Telefoniche
- **Servizi**
 - installazione, configurazione e avviamento dei Sistemi
 - dismissione dell'esistente
 - supporto al collaudo delle Forniture e dei Servizi
 - Help Desk multicanale

Tra i Servizi sono compresi anche quelli **Opzionali**, di seguito indicati, acquistabili separatamente in relazione alla tipologia di Fornitura:

- Assistenza Tecnica e Manutenzione
- Telegestione dei Sistemi
- Intervento su chiamata
- Presidio
- Addestramento
- Supporto Sistemistico

La documentazione relativa all' Accordo Quadro è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it> nella sezione Sei una Amministrazione? -> Che strumento vuoi usare? -> Accordo Quadro-> Centrali Telefoniche 7.

3 Esigenze

Le esigenze espresse dall'Amministrazione durante i sopralluoghi compiuti nei Distretti indicati dalla Medesima prevedono l'upgrade della release Software dei server S8300 in possesso del cliente del Sistema Telefonico installato e la disponibilità di un Presidio in orario continuato presso la Cittadella Regionale funzionale alla gestione, programmazione e riconfigurazione de suddetto Sistema compresi gli Apparat L2 sui quali sono attestate le Utenze telefoniche.

Nel dettaglio, il fabbisogno dell'Amministrazione implica le seguenti Forniture:

- **Prodotti**
 - n. 1 MM710 PRI
 - n. 2 MM721 BRI
 - n. 100 Terminali IP (le Licenze sono disponibili sul Sistema Installato)
 - n. 3 Posti Operatore IPO Vedenti (integrazione al Sistema installato) presso le Sedi di Cosenza, Crotone e Vibo Valentia
- **Servizi Opzionali**
 - Presidio
 - Manutenzione dei suddetti Prodotti
 - Intervento su Chiamta
 - Supporto Sistemistico
 - Addestramento

Sulla base dei sopralluoghi eseguiti si conferma

- che l'Amministrazione dispone di una Rete Locale (LAN) adeguata per il collegamento dei Terminali IP e degli Apparat
- la disponibilità alimentazione elettrica
- la disponibilità di collegamenti con terminazioni telefoniche / dati attestate sugli Apparat L2 di seguito elencati:

Q.ty	CISCO	Descrizione Apparat L2
33	2960 24PC-	
6	2960 48PC-L	
46	3560x 24p-L	
28	3560x 48P-L	
7	3750x 12S-S	
5	3750x 48P-S	
2	WS-C4507R-E	
6	2960-SF 24FE POE	
6	2960_SF 24FE	
2	WS-C 4500X-16	
141	TOTALE	

4 Contesto

L'Amministrazione ha espresso l'esigenza di migrare su **Piattaforma AVAYA Aura** le **10 Sedi** remote dislocate a **Cosenza**, **Crotone**, **Vibo Valentia** e **Reggio Calabria** sulle quali è distribuito e funzionante un Sistema Telefonico NEC.

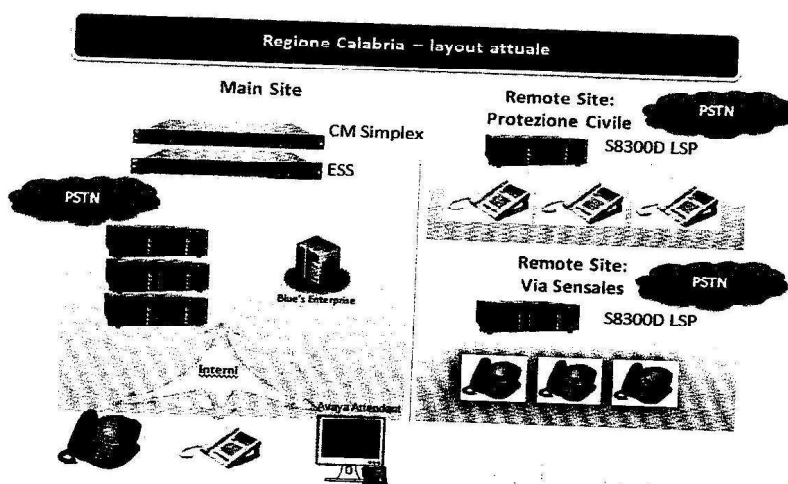
La configurazione attuale della **Piattaforma AVAYA Aura**, installata nelle Sedi della **Cittadella Regionale**, della **Protezione Civile** e degli **Uffici di Via Sensales**, comprende

- **Cittadella Regionale**
 - n. 1 Server CM Simplex
 - n. 1 Server Enterprise Survivable Servers (ESS)
 - n. 2 Media Gateway 450
- **Protezione Civile**
 - n. 1 Server S8300 configurato come Local Survivable Processor (LSP)
 - n. 1 Media Gateway 450
- **Uffici Regionali, Via Sensales**
 - n. 1 Server S8300 configurato come Local Survivable Processor (LSP)
 - n. 1 Media Gateway 450

L'obiettivo, che scaturisce da un *processo di riorganizzazione* delle Sedi contestualizzato al passaggio di funzione tra le Province e la Regione Calabria, è uniformare il Sistema fonia riutilizzando l'hardware e le Licenze AVAYA di proprietà dell'Amministrazione (forniti da Terzi) e disponibili presso i locali della Medesima.

Di seguito, la consistenza installata nelle 10 Sedi dell'Amministrazione (*NEC based*) ed il *layout* della Piattaforma AVAYA:

	PRT	BRT	COT	LC	DLC	INTERNI ANAL	INTERNI IP	INTERNI DIG
CS Viale della Repubblica		1	1	1			8	43
CS Panebianco		1	1	2			8	30
CS Ilsetti16	1	1	1	3			40	51
CS	1	1	1	1			8	54
KR	1	1		5	1		80	8
VV	2	1	1	6	1		76	7
RC S.Caterina 230		2	1	4	1		72	4
RC via Modena		2	1	4	1		56	8
RC via Tripepe		1	1	2	1		20	8
RC Avvocatura				5			51	2
	5	11	13	28	5		419	182
								41



Di seguito, la consistenza hardware AVAYA di proprietà dell'Amministrazione e disponibile presso i locali della Cittadella Regionale:

NAME	MG	MG	S/N	S8300	24 port anal	8 port anal	PRI	BRI
Crispi1	G450		12TG32022474	1	5	1		
Fiore	G450		12TG32030542	1	2	1		
DELLAVALLE	G450		12TG32030673	1	3			
Milano	G450		12TG32030674	1	2	1	1	1
Fiore	G450		12TG32030675	1	2			
Alberti	G450		12TG32030693	1	1			
SanNicola	G450		12TG32030695	1	5	1		2
Buccarelli	G450		12TG32030697	1	4	1		1
SanNicola	G450		12TG32030703	1	5			
Isonzo	G450		12TG32030737	1	3	1		
ViaOrsi	G450		12TG32030776	1	6		1	
ViaOrsi	G450		12TG32030823	1	5	1		
Dvalie	G450		12TG32030904	1	3			1
Spasari	G450		12TG32031064	1	2	1		1
Isonzo	G450		12TG32035814	1	4			1
Crispi2	G450		12TG34040846	1	2	1	1	
MoleC	G450		12TG34041338	1	5			
MoleAB	G450		12TG34041339	1	5			
Marinare	G450		12TG34041365	1	4	1		
MoleAB	G450		12TG34041369	1	5	1	1	1
MoleC	G450		12TG34041426	1	4	1		
				19	77	12	4	9

	Progetto Esecutivo
Emesso da: B.S./S.PSD	Codice Documento: 17SU0329 - Ver. 3 - 31/03/2017

La tecnologia **Aura** è la **soluzione innovativa** di **AVAYA** per le comunicazioni unificate e la collaborazione.

AVAYA Aura introduce una Piattaforma idonea ad unificare e *forme* di comunicazione (voce, messaggistica, email, voice mail e altro) senza diminuire la continuità di servizio, la sicurezza e le prestazioni che rappresentano il punto di forza della tecnologia AVAYA.

L'architettura AVAYA Aura rappresenta l'evoluzione dei Sistemi di comunicazione da soluzioni Voip, basate su applicazioni *a silos* IP-PBX, verso soluzioni multilivello aperte basate su standard di mercato (SIP e H323) ed orientate alla collaborazione applicativa (SOA), alla flessibilità, alla scalabilità e sicurezza.

4.1 Architettura AURA

AVAYA Communication Manager (ACM) assicura il supporto ed il controllo nativo dei media gateway in H248, dei terminali IP tradizionali (H323) e dei terminali legacy analogici e digitali.

AVAYA Aura 7 è l'evoluzione della soluzione IPPBX AVAYA Communication Manager verso un'architettura *multitier* in cui i livelli di Accesso, della Gestione delle Sessioni ed applicativo sono separati su Applicazioni e su Sistemi disaccoppiati diversi. Tale approccio è il medesimo adottato nel mondo web (Browser/Web Server/Application Server) e negli ambienti Carrier con la soluzione IMS (IP Multimedia Subsystem) con la quale Aura ha in comune anche la centralità del protocollo SIP per l'accesso alle applicazioni.

L'Architettura di Comunicazione AVAYA supporta funzionalità di accesso multi-canale (voce, video e dati) e fornisce un'ampia gamma di opzioni per le comunicazioni.

L'infrastruttura è aperta ovvero basata su standard di settore tale da consentire l'integrazione dei Prodotti e dei Servizi AVAYA in ambienti con Sistemi di più Fornitori.

4.2 Caratteristiche migliorative

AVAYA è da anni riconosciuta dagli analisti di mercato come leader nelle soluzioni di Unified Communications.

Realizzare un progetto innovativo di VoIP abilita strumenti idonei ad *ottimizzare* i processi di business o amministrativi e di *velocizzare* e semplificare lo scambio informativo tra gli Attori responsabili degli stessi. Tali elementi sono importanti per la Pubblica Amministrazione che prosegue il percorso di efficientamento adottando soluzioni che offrano il migliore compromesso tra capacità di innovazione tecnologica e scalabilità in termini di performance e di capacità di integrare/abilitare nuove funzionalità e capabilities.

Il *portafoglio* di soluzioni AVAYA

- offre un set completo di funzionalità indipendentemente dalla numerosità degli Utenti per scalare in modo modulare con differenti modalità (aggiunta licenze, moduli software, incremento risorse virtuali, aumento risorse hardware);
- realizza un percorso di evoluzione graduale con la possibilità di aggiungere elementi a valore aggiunto anche in fasi successive, realizzando una scalabilità applicativa ed abilitando la flessibilità necessaria per adeguarsi alle mutate abitudini dei Dipendenti (es. Utenti Millenials, diffusione del Social o di strumenti di comunicazione come WhatsApp).

Il *portafoglio* di soluzioni AVAYA, in ambito Unified Communications, si basa su due linee di prodotto:

- **IP Office** indirizzata ad un contesto di mercato caratterizzato da Sedi con 5 utenti fino a realtà più complesse in termini di numerosità ove può divenire parte integrante della soluzione Aura come branch remoto;
- **AVAYA Aura** che realizza i paradigmi innovativi della Comunicazione Unificata basata su protocollo SIP, offre un'esperienza omogenea agli Utenti indipendentemente dalla localizzazione, consente il mantenimento di Utenze tradizionali (analogiche) e meccanismi di sopravvivenza centralizzata e remota.

La soluzione AVAYA Aura è un vero *framework* architetturale basato sul modello IP Multimedia Subsystem utilizzato nelle reti mobili di ultima generazione.

Dal punto di vista delle performance, l'attuale **AVAYA Aura rel. 7** può scalare per gestire fino a **250.000 Utenti SIP** per un totale di **350.000 device SIP** gestiti (a ciascun Utente possono essere associati più device).

La soluzione può gestire fino ad un massimo di **28 istanze di Session Manager** suddivise tra più DataCenter in modo tale da offrire la massima affidabilità e distribuzione del carico con un modello N+M.

Ciascuna **istanza di Session Manager** può gestire fino a **1.000 domini SIP** distinti e fino ad un massimo di **540.000 BHCA**.

Ciascun **Communication Manager (CM)** supporta fino a **36.000 Utenze**.

Con la release 7 è aumentata anche la capacità di gestione dei siti remoti.

La soluzione Aura, per ciascun CM, gestisce fino ad un massimo di 2.000 siti remoti di cui 500 potranno essere Branch Session Manager (Siti remoti equipaggiati con Sistemi di sopravvivenza idonei a replicare *in toto* le funzionalità del Sito centrale): ciascun Sito remoto può avere fino ad un massimo di 5.000 Utenti.

La release 7 ha introdotto anche il componente funzionale **AVAYA Aura Media Server (AAMS)** che consente di aggiungere risorse DSP per la gestione di codec multipli e degli annunci vocali senza avere hardware aggiuntivo dedicato. Ogni CM gestisce fino a 250 Media Server e fino ad un massimo complessivo di 40.000 canali audio.

La tabella seguente riporta una sintesi della scalabilità in termini di Utenze per le singole configurazioni offerte.

Configurazioni	Scalabilità
CT1 - CT2	La configurazione proposta, dal punto di vista dei moduli funzionali considerati (di controllo e applicativi), può scalare fino a 2.500 utenti, tutti dotati di IP Advanced Communicator con la sola aggiunta di licenze software utente. Riconfigurando le macchine virtuali e utilizzando lo stesso hardware, previa aggiunta di licenze software utente, è possibile espandere la capacità dei moduli funzionali fino a 4.500 utenti, tutti dotati di Advanced IP Communicator. L'aggiunta di ulteriori server Dell consente di raggiungere le scalabilità della soluzione Auradescritte. Tuttavia, va considerato che l'aggiunta di utenti comporta anche una maggiore esigenza di risorse DSP e di eventuali moduli di raccolta / terminazione verso la PSTN (infatti nelle stesse Configurazioni Tipo richieste, al crescere degli utenti si è richiesta una maggiore quantità di canali di attestazione verso PSTN). Pertanto, per raggiungere le scalabilità utente dichiarata sui moduli applicativi, sarà necessario prevedere anche eventuale aggiunta di licenze DSP e hardware per gli AVAYA Aura Media Server e di schede e/o hardware per il modulo IPOv2 proposto per allocare le schede di terminazione verso la pubblica.
CT3	La configurazione proposta, dal punto di vista dei moduli funzionali considerati (di controllo e applicativi), può scalare fino a 7.000 utenti, dei quali 5.000 dotati di IP Advanced Communicator con la sola aggiunta di licenze software utente. L'aggiunta di ulteriori server Dell consente di raggiungere le scalabilità della soluzione Auradescritte. Tuttavia, va considerato che l'aggiunta di utenti comporta anche una maggiore esigenza di risorse DSP e di eventuali moduli di raccolta / terminazione verso la PSTN (infatti nelle stesse Configurazioni Tipo richieste, al crescere degli utenti si è richiesta una maggiore quantità di canali di attestazione verso PSTN). necessario prevedere aggiunta di hardware e risorse DSP sul Media Gateway G430 utilizzati nella configurazione proposta o aggiungere Media Gateway G450 come fatto per la CT4.
CT4	La configurazione proposta, dal punto di vista dei moduli funzionali considerati (di controllo e applicativi), può scalare fino a 7.000 utenti dei quali 5.000 dotati di IP Advanced Communicator con la sola aggiunta di licenze software utente. L'aggiunta di ulteriori server Dell consente di raggiungere le scalabilità della soluzione Auradescritte. Tuttavia, va considerato che l'aggiunta di utenti comporta anche una maggiore esigenza di risorse DSP e di eventuali moduli di raccolta / terminazione verso la PSTN (infatti nelle stesse Configurazioni Tipo richieste, al crescere degli utenti si è richiesta una maggiore quantità di canali di attestazione verso PSTN). Pertanto, per raggiungere le scalabilità utente dichiarata sui moduli applicativi, è necessario prevedere aggiunta di hardware e risorse DSP.

L'AVAYA Aura Communication Manager dispone nativamente di funzionalità integrate di

- **Automatic Call Distribution** per la gestione di chiamate inbound che ne permettono la distribuzione tra agenti voce sulla base degli skill assegnati ad ognuno, realizzando *sofisticati* algoritmi di distribuzione delle chiamate e di gestione flessibile delle code di attesa. Garantisce la connessione con soluzioni CTI *Third Party* Call Control aderendo agli standard TSAPI, JTAPI, CSTA Phase II.
- **Interactive Voice Response**, con la funzionalità di Call Vectoring sarà possibile disegnare *alberi* di accoglienza con eventuale interazione con il Cliente (acquisizione toni DTMF) per effettuare scelta nei menù proposti.

La soluzione **Aura**, partendo dal **Core VoIP**, consente (oltre alle componenti di **Collaborazione** e **Condivisione** all'interno dei team e di Contact Management) anche la possibilità di realizzare Applicazioni dedicate utilizzando dei Moduli *preconfezionati* (Snap In) resi disponibili dall'Engagement Development Platform che rappresenta l'ambiente SDK per lo sviluppo di Applicazioni personalizzate.

Gli Utenti dell'Amministrazione e quelli esterni (Cittadini) potranno utilizzare tali componenti all'interno di Applicazioni che realizzano il disegno di una *customer journey*.

I Moduli potranno essere combinati per realizzare l'applicazione desiderata utilizzando un ambiente grafico in cui i vari SNAP IN sono disponibili per *drag and drop* durante la costruzione del workflow personalizzato.

4.3 Sicurezza

Nell'Architettura di Telefonia su IP AVAYA è netta la separazione tra **Media Server** (funzionalità di Call Control) e **Media Gateway** (gestione delle Terminazioni utente, dei flussi RTP).

Le comunicazioni all'interno della **Control Network** sono cifrate (tramite abilitazione a livello di Sistema centrale) in base allo standard AES: le interfacce supportano i meccanismi di VLAN (IEEE 802.1q). In termini di controllo degli accessi, le porte aperte a livello applicativo sono esclusivamente correlate al normale utilizzo della segnalazione.

Nella **Customer Network** le comunicazioni IP (Gateway / Gateway, Terminale / Gateway) sono cifrate (standard AES) a livello di flusso RTP e segnalazione: le interfacce (Endpoint e Media Gateway) supportano i meccanismi di VLAN: in termini applicativi sono aperte le porte necessarie al corretto funzionamento del servizio.

Non esistono comunicazioni dirette a livello IP tra Control Network e Customer Network: i Media Gateway, che operano da ponte tra tali due Reti, sono connessi mediante interfacce dedicate che comunicano tra loro tramite bus TDM interno.

La presenza di funzionalità Firewall è necessaria per consentire la remotizzazione di Media Gateway (ovvero l'estensione geografica della Control Network) e di Sistemi di sopravvivenza locale (funzionalità LSP/ESS) installati nelle Sedi remote.

In termini di gestione, i Media Server dispongono di una interfaccia Ethernet dedicata a tali funzionalità alle quali si accede dalla Rete di Gestione ed anche da altre Reti filtrate da Firewall tramite l'introduzione di VPN Gateway.

4.4.4.4 Efficienza energetica

AVAYA progetta prodotti ecologicamente responsabili, oltre ad applicazioni e soluzioni che aiutano le Amministrazioni ed i Clienti a raggiungere e migliorare la propria posizione ambientale.

La tecnologia e le soluzioni AVAYA riducono le emissioni di anidride carbonica e le necessità di spostamenti. Il miglioramento continuo dei Prodotti è un obiettivo fondamentale per AVAYA che, per quanto riguarda il consumo di energia, ha intrapreso le seguenti azioni nello sviluppo delle proprie soluzioni.

- Introduzione delle tecnologie di **virtualizzazione** che consentono a un singolo server fisico di operare come più server distinti e separati, riducendo così il consumo di energia;
- miglioramento dell'**efficienza** dei **Terminali Telefonici IP** garantendo un ricco set di funzionalità ed un'ottima qualità audio. Il consumo di energia dei Telefoni IP AVAYA è garantito in Classe 1, in base alla definizione data dall'IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) della Normativa 802.3af.
- **Riduzione dell'impatto** energetico dei **Gateways** grazie alla transizione da apparecchiatura hardware ad applicazione software (AVAYA Aura Media Server);
- progettazione di prodotti modulari in modo che la necessità di energia sia implementata esclusivamente laddove il Sistema richiede un'espansione;
- **riduzione della richiesta energetica** del **Display**, utilizzando LCD e LED ad alta efficienza;
- **riduzione o eliminazione** dell'uso di **ventole di raffreddamento** progettando i Prodotti in modo da utilizzare flussi d'aria passivi per il raffreddamento dei componenti che generano calore;
- progettazione dei circuiti integrati per minimizzare la domanda di energia elettrica ed utilizzo di alimentatori ad alta efficienza energetica;
- **adesione allo sviluppo** di **standard di efficienza** energetica in quanto partecipante attivo nella sviluppo di standard di settore, tra le quali le specifiche **ENERGY STAR®** per le attrezzature di telefonia (Energy Star è un Programma Governativo Statunitense per promuovere la conservazione di energia migliorando l'efficienza dei prodotti di consumo).

I Telefoni AVAYA offrono prestazioni di ridotto consumo energetico: per la famiglia di Telefoni 9600, in virtù del supporto PoE Class 1 (802.3af), è possibile abilitare funzionalità di risparmio energetico (es. diminuzione luminosità dello schermo quando il telefono non è utilizzato) per risparmiare l'energia usata nella retroilluminazione del telefono e ridurre il consumo di corrente.

Ulteriori informazioni relative ai benefici sociali ed ambientali indotti dalle soluzioni AVAYA sono disponibili all'interno del rapporto **Corporate Social Responsibility Report** (http://www.avaya.com/usa/documents/corporate_responsibility_report.pdf).

5 Soluzione Proposta

Le **caratteristiche** della **soluzione** proposta all'Amministrazione ed il relativo dimensionamento recepiscono la peculiarità di una **adeguata scalabilità e flessibilità** in funzione del presunto *carico di lavoro* dell'Amministrazione.

Presso le **Sedi remote** sarà installato un **Server S8300** in modalità **LSP** (di proprietà dell'Amministrazione e già disponibili) in modo da garantire una sopravvivenza delle stesse in caso di failure della connessione con il MainServer.

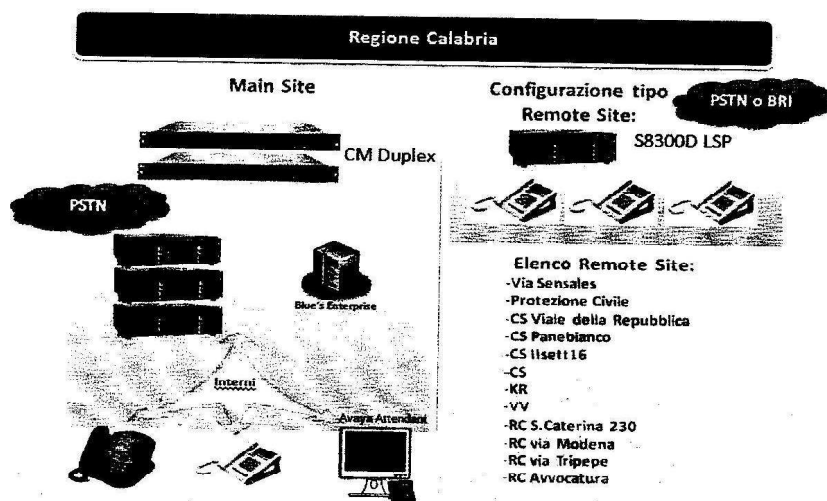
La soluzione proposta prevede

- **uniformità del Sistema AVAYA** (@ Cittadella Regionale) anche nelle Sedi Periferiche di Cosenza, Crotone, Vibo Valentia e Reggio Calabria
- **upgrade Software** alla release **CM 6.2.2** degli **S8300** di proprietà dell'Amministrazione (in questo momento, non installati e disponibili presso i locali della Medesima)

e comprende la fornitura di

- **Prodotti**
 - n. **100 Terminali IP Top**
 - n. **3 Posto Operatore individuale**
 - n. **3 Ausili Posto Operatore per Personale Ipo-Vedente**
 - n. **1 Server** preposto alla gestione del **Posto Operatore**
 - n. **2 Schede** per 2 collegamenti **ISDN BRA**
 - n. **1 Scheda** per 1 collegamento **ISDN PRA**
- **Servizi**
 - **Presidio** disponibile presso i locali della Cittadella Regionale, per la la Gestione e Manutenzione del Sistema Telefonico inteso nella sua completezza (Server, Gateway, Terminali IP, Apparati L2) distribuito sul territorio Regionale
 - **Manutenzione** dei suddetti Prodotti
 - **Intervento su Chiamta**
 - **Supporto Sistemistico**
 - **Addestramento**

Di seguito, il *layout* della soluzione proposta all'Amministrazione:



5.1 Fornitura

Nella seguente tabella sono indicate la quantità e la tipologia dei Prodotti compresi nel PE:

Famiglia	Codice Articolo Convenzione	Descrizione Articolo Convenzione	Produttore	Q.ty	UdM
AVAYA - Posti operatore	AVIM166CT7AV1P	Fornitura in opera Posto Operatore Individuale	IMAGICLE	3	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Posti operatore	AVT166-03M	Fornitura in opera Ausili per Posto Operatore per Personale Ipo-Vedente	IMAGICLE	3	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Sistemi Telefonici	AV700508199C	Fornitura in opera AVAYA 160 DSP	AVAYA	1	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Sistemi Telefonici	AV700466634C	Fornitura in opera AVAYA 1PRA	AVAYA	1	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Sistemi Telefonici	AV700395239C	Fornitura in opera AVAYA 2BRA	AVAYA	2	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Sistemi Telefonici	AV700395445C	Fornitura in opera AVAYA cable 120A	AVAYA	1	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Terminali telefonici	AV700505992C	Fornitura in opera Terminale "IP Top	AVAYA	100	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Terminali telefonici	AV700500725C_T	Fornitura in opera Alimentatore per Terminale IP Top	AVAYA	100	Pezzo
			TELECOM ITALIA		
AVAYA - Sistemi Telefonici	AVSRVR001C	Fornitura in opera AVAYA SRVR1	AVAYA	1	Pezzo
			TELECOM ITALIA		

Nei paragrafi seguenti sono descritte le principali caratteristiche e funzionalità dei suddetti Prodotti.

5.1.1 Terminali IP

Terminale IP TOP AVAYA AV700505992C

Il Telefono AVAYA 9641G supporta le funzionalità richieste dal Capitolato Tecnico.

Il 9641 dispone di un display touchscreen e fornisce capacità sofisticate una gestione efficiente delle chiamate.



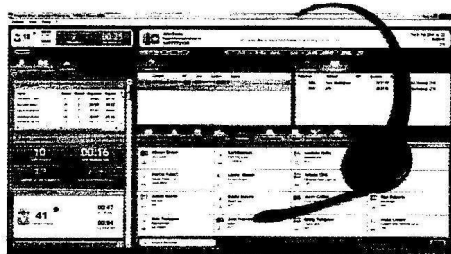
Principali funzionalità:

- Display a colori touch: 10.4 cm x 5.9 cm
- 10 pulsanti per accesso diretto a :message, phone, contacts, home, call history, speakerphone,
- Headset, forward, volume e mute
- Red LEDs per speaker, mute, headset, message, e history; due Message Waiting Indicators
- 24 tasti configurabili e fino a 5 linee visibili contemporaneamente
- Wideband speakerphone
- Supporto di cuffie / auricolari Bluetooth e DECT
- Ethernet (10/100/1000) line interface e seconda Ethernet interface 10/100/1000 Mbps
- PoE Class (IEEE 802.3af) come device di classe 2 in sleep mode
- Codec supportati: G.711, G.726, G.729A/B, e G.722

5.1.2 Posto Operatore Individuale

IMAGICLE - AVIM166CT7AV1P

Imagicle Blue's Attendant Enterprise è la soluzione software di **Posto Operatore** che semplifica e migliora la gestione delle chiamate in ingresso



Principali funzionalità:

- Risposta professionale ed efficace
- Nessuna chiamata persa
- Riduzione tempi di attesa e di parcheggio
- Gestione avanzata delle code
- Alta affidabilità

Per ogni linea consente:

- Avvio chiamata, riaggancio e risposta
- Attesa e ripresa
- Trasferita senza consultazione
- Consultazione, completamento trasferta o ripresa
- Conferenza
- Parcheggio Standard di centrale
- Parcheggio SmartPark (Camp On)
- Composizione veloce
- Gestione Call History
- Controllo dello stato telefonico e di presenza
- Blue's Attendant è disponibile in ITA, ENG, FRA, DEU, ESP

5.1.3 Ausili Posto Operatore Personale Ipo Vedente

IMAGICLE - AVT166-03M

ZoomText è un Software di ingrandimento, adatto alle Persone Ipo vedenti, per la capacità di ingrandire i caratteri e le immagini dello schermo di un Personal Computer (PC).

Il programma funziona in ambiente Windows ed è fornito su supporto CD ROM, con chiave di protezione hardware o software, corredati da un manuale d'uso stampato a grandi caratteri.

ZoomText, Installato nella memoria del computer, funziona con ogni tipo di applicazione e permette l'ingrandimento di testi e immagini a video, da 2X a 16X, con scheda video impostata a 256 o più colori, a schermo pieno e metà schermo (orizzontale e verticale).

Apposite funzioni consentono la definizione delle dimensioni e del colore dei caratteri, la visualizzazione dell'area del cursore stile lente di ingrandimento e l'esplorazione analitica dell'intero contenuto del video.

E' possibile invertire i colori dello schermo, personalizzare forma e colori del puntatore del mouse, attivare funzioni di scorrimento testo per una migliore definizione dei documenti.

Le funzioni possono essere attivate attraverso la tastiera del PC o mouse, e rendere più veloce e confortevole il lavoro dell'utilizzatore.

5.1.4 Sistema Gestione - Hardware

DELL - AVSRVR001C

La componente hardware del **Sistema di Gestione del Posto Operatore** è basata sul Server **Dell PowerEdge R430**, in configurazione rackable *entry-level* dalla profondità ridotta (24") che offre massime prestazioni a 2 socket per centri dati con disponibilità limitata di spazio.

Dell PowerEdge R430



La configurazione proposta prevede le seguenti caratteristiche:

- 1 Processore Intel Xeon E5-2603 v3
- 16 GB di RAM
- Controller RAID
- 2 dischi da 300 GB SAS
- 4 porte di rete 10/100/1000
- Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W

6 Assistenza e Manutenzione

Il PE, congiuntamente alla fornitura dei Prodotti comprende, in base alle esigenze espresse dall'Amministrazione, anche i seguenti Servizi Opzionali:

- Presidio Gold
- Manutenzione
- Intervento su Chiamanta
- Supporto Sistemistico
- Addestramento

Nel presente Capitolo sono descritti tutti i Servizi Opzionali compresi nell'Accordo Quadro: le quantità, i Livelli di Servizio e la durata Contrattuale dei suddetti Servizi proposti all'Amministrazione sono evidenziati in rosso.

L'Amministrazione, acquistando i Sistemi AVAYA, potrà usufruire di tre Profili differenti di qualità per i Servizi di Assistenza e Manutenzione, i cui Livelli di Servizio (SLA) sono:

- Bronze
- Silver
- Gold

Nel Servizio di Assistenza e Manutenzione sono inclusi anche gli interventi on site presso le sedi dell'Amministrazione qualora siano necessari.

I Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione on site comprendono le seguenti attività:

- **Manutenzione Correttiva**
 - interventi idonei alla rimozione dei guasti
- **Manutenzione Preventiva**
 - interventi programmati funzionali ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti
- **Manutenzione Evolutiva**
 - attività inerenti all'aggiornamento delle componenti software e firmware

Il Profilo di Servizio proposto all'Amministrazione, valido **4** (quattro) Anni, è **Gold**.

Nella seguente tabella sono indicati i nuovi componenti compresi nel PE ai quali è associato il Servizio di Manutenzione:

Famiglia	Codice Articolo Convenzione	Descrizione Articolo Convenzione	Produttore	Q.ty	Durata	UdM
AVAYA - Posti operatore	Manutenzione Gold Anno 1 AVIM166CT7AV1P	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AVIM166CT7AV1P	TELECOM ITALIA	3	12	Pezzo
AVAYA - Posti operatore	Manutenzione Gold successivo anno 1 AVIM166CT7AV1P	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AVIM166CT7AV1P	TELECOM ITALIA	3	36	Pezzo
AVAYA - Posti operatore	Manutenzione Gold Anno 1 AVT166-03M	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AVT166-03M	TELECOM ITALIA	3	12	Pezzo
AVAYA - Posti operatore	Manutenzione Gold successivo anno 1 AVT166-03M	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AVT166-03M	TELECOM ITALIA	3	36	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700508199C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700508199C	TELECOM ITALIA	1	12	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700508199C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700508199C	TELECOM ITALIA	1	36	Pezzo

AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700466634C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700466634C	TELECOM ITALIA	1	12	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700466634C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700466634C	TELECOM ITALIA	1	36	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700395239C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700395239C	TELECOM ITALIA	2	12	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700395239C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700395239C	TELECOM ITALIA	2	36	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700395445C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700395445C	TELECOM ITALIA	1	12	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700395445C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700395445C	TELECOM ITALIA	1	36	Pezzo
AVAYA - Terminali telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700505992C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700505992C	TELECOM ITALIA	100	12	Pezzo
AVAYA - Terminali telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700505992C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700505992C	TELECOM ITALIA	100	36	Pezzo
AVAYA - Terminali telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AV700500725C_T	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AV700500725C_T	TELECOM ITALIA	100	12	Pezzo
AVAYA - Terminali telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700500725C_T	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AV700500725C_T	TELECOM ITALIA	100	36	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold Anno 1 AVSRVR001C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno 1 AVSRVR001C	TELECOM ITALIA	1	12	Pezzo
AVAYA - Sistemi Telefonici	Manutenzione Gold successivo anno 1 AVSRVR001C	Servizio di Manutenzione mensile Gold Anno successivo AVSRVR001C	TELECOM ITALIA	1	36	Pezzo

6.1 Service Level Agreement

Nelle tabelle seguenti sono indicati i Livelli di Servizi definiti per ogni Profilo previsto per l'Assistenza Tecnica e Manutenzione:

Profilo Bronze	Profilo Silver	Profilo Gold
Lun-Ven 8.30 - 17.30	Lun-Ven 8.30 - 17.30 Sab 8.30-14.30	H24, 7 giorni su 7

I guasti segnalati all'Help Desk (HD) saranno codificati in base alla Classe di Severità (Severity Code) la cui assegnazione sarà repentinamente segnalata e formalizzata tramite email. L'HD, in funzione del Severity Code, insieme ad una prima diagnosi effettuata da remoto, fornirà una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti.

I Severity Code sono identificati nella Tabella seguente:

Severity Code	Descrizione
1	Guasto Bloccante: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico
2	Errore Grave: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dall'impianto telefonico compresa fra il 20% ed il 40%.
3	Disservizio: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico.

6.2 Service Level Agreement

I Servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione saranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- **Tempo di risposta al disservizio:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'Operatore dell'Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity Code assegnato al disservizio stesso;
- **Tempo di ripristino:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio rilevato dall'Amministrazione Contraente e la chiusura dello stesso;
- **Tempo di intervento** per attività di manutenzione: limitatamente agli interventi on site, è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione Contraente per attività di manutenzione e l'inizio dell'intervento stesso da parte del Personale tecnico;
- **Tempo di riconfigurazione da remoto:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di riconfigurazione di utenze da parte dell'Amministrazione Contraente che abbia contrattualizzato il servizio di telegestione dei sistemi e l'istante di espletamento di tale richiesta da parte del Personale tecnico;
- **Disponibilità unitaria del sistema telefonico:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale un singolo Sistema Telefonico è funzionante ovvero non si verifica su di esso un disservizio caratterizzato con Severity Code di tipo 1. La disponibilità unitaria del Sistema Telefonico è misurata su base quadrimestrale (in funzione del livello di qualità: Bronze, Silver o Gold contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente): la finestra di osservazione sulla quale sarà calcolato il parametro farà riferimento alle 74 ore giornaliere.

Parametro		SMR		
Descrizione	Severity Code	Bronze	Silver	Gold
Tempo di Risposta al Disservizio		8	4	1
Tempo di Ripristino	1	12	6	3
	2	16	12	6
	3	24	16	12
Tempo di Intervento per attività di Manutenzione		8	4	2
Tempo di Riconfigurazione da Remoto		12	6	3
Disponibilità unitaria del Sistema Telefonico		90%	95%	99%

6.3 Servizio di Intervento su Chiamata e SLA

L'Intervento su Chiamata è un Servizio Opzionale comprendente le seguenti attività:

- **Trasloco** dei Sistemi Telefonici presenti nella Sede dell'Amministrazione contraente. Tale trasloco si intende esclusivamente di tipo interno ovvero della medesima Sede
- **Configurazione** o variazione delle configurazioni hardware e/o software dei Sistemi Telefonici, PO e Sistemi di gestione in esercizio
- **Attività di Gestione e/o Manutenzione** che avvengono al di fuori dell'orario contrattualizzato (riguarda i servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione)

Nell'ambito dei giorni lavorativi necessari per una risoluzione della richiesta è prevista la possibilità di effettuare interventi da remoto preventivamente concordati con l'Amministrazione.

Per ogni lavorazione sarà prodotto un rapporto di fine intervento che rispetta le richieste del Capitolato Tecnico Consip CT7.

Un pacchetto è costituito da 10 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e potrà essere utilizzato per interventi su una singola Sede dell'Amministrazione.

La Medesima, nell'ambito del singolo pacchetto, potrà usufruire di 10 lavorazioni distinte in 10 interventi distinti presso i propri locali: cumulare le esigenze ed usufruire delle 10 lavorazioni facendo intervenire un numero di volte inferiori a 10.

La validità del pacchetto è limitata a 24 mesi dalla data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Il PE comprende 25 (venticinque) Pacchetti Gold ognuno da 10 lavorazioni.

Il Servizio di Intervento su Chiamata sarà monitorato in base al tempo di intervento su chiamata, ovvero il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione e l'inizio dell'intervento stesso da parte del Personale tecnico.

Parametro	SMR		
	Bronze	Silver	Gold
Tempo di Intervento su Chiamata	4	2	1

6.4 Servizio di Presidio e SLA

Il **Presidio** è un **Servizio Opzionale** consistente nella presenza e disponibilità continuativa di Risorse Umane presso le Sedi dell'Amministrazione Contraente durante l'orario corrispondente al Profilo di qualità prescelto.

Il Presidio dovrà prevedere almeno lo svolgimento delle seguenti attività:

- individuazione dei guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket;
- ripristino delle funzionalità dei Sistemi/Servizi telefonici e degli altri Apparat/componenti forniti compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste;
- gestione, programmazione e riconfigurazione delle Utenze;
- gestione, manutenzione del Sistema Telefonico in ogni sua componente funzionale (Server, Gateway, Terminali IP, Apparat L2)
- assistenza agli Utenti;
- raccolta ed elaborazione di dati di traffico degli Utenti interni in base a modalità concordate;
- gestione delle modalità di instradamento in ottica di LCR (Least Cost Routing).

Il Presidio proposto all'Amministrazione comprende la disponibilità di n. **1 Risorsa** per **4 (quattro) Anni - Profilo Gold** - presso la Cittadella Regionale (località Germaneto, Catanzaro):

Famiglia	Codice Articolo Convenzione	Descrizione Articolo Convenzione	Produttore	Qq.ty	UdM
Servizi di Assistenza e Supporto	FTE Gold	Servizio di Presidio mensile 1 FTE Gold	TELECOM ITALIA	48	FTE/anno

Il Presidio sarà monitorato sulla base del seguente SLA:

- **Tempo di segnalazione malfunzione** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio relativa al Profilo contrattualizzato, che intercorre tra l'insorgenza della malfunzione e l'apertura del ticket relativo da parte del Personale di Presidio.

Parametro	SMR
Tempo di segnalazione malfunzione	1

6.5 Servizio di Telegestione

La **Telegestione** è un **Servizio Opzionale** previsto, esclusivamente, per dispositivi/componenti acquistati nell'ambito della Convenzione CT7.

La Telegestione concerne le attività di Gestione dei Sistemi Telefonici in modalità remota da parte del Personale tecnico e comprende le seguenti attività:

- monitoraggio del Sistema Telefonico
- avvio delle procedure diagnostiche
- individuazione guasti
- ingaggio HD per apertura dei Trouble Ticket
- backup delle configurazioni
- programmazione e riconfigurazione delle Utenze nell'impianto
- raccolta ed elaborazione dei dati di traffico degli Utenti interni

Gli interventi in Telegestione si limitano alla supervisione con preventivo assenso dell'Amministrazione contraente.

Il Servizio di Telegestione potrà essere richiesto a discrezione dell'Amministrazione per successivi periodi di 12 mesi, fino ad un massimo di 4 annualità complessive a decorrere dalla data di accettazione.

	Progetto Esecutivo
Emesso da: B.S/S.PSD	Codice Documento: 17SU0329 - Ver. 3 - 31/03/2017

6.6 Supporto Sistemistico

Il **Supporto Sistemistico** è un **Servizio Opzionale** relativo all'erogazione di Servizi Professionali da parte di Figure specializzate finalizzata al supporto all'Amministrazione nell'ambito delle attività di

- o integrazione dei Sistemi/Servizi con altri Sistemi di proprietà dell'Amministrazione compreso eventuale sviluppo software
- o studi/analisi di fattibilità in merito all'introduzione di soluzioni tecnologiche/Servizi presso l'amministrazione

Il PE comprende **45 (trenta) Giornate di Supporto Sistemistico**.

Famiglia	Codice Articolo Convenzione	Descrizione Articolo Convenzione	Produttore	Qty	Durata	UdM
Servizi di Assistenza e Supporto	Supporto	Servizio di supporto sistemistico 1 giorno	TELECOM ITALIA	45		Giornata

6.7 Modalità di Supporto

Assistenza Tecnica / Help Desk Multicanale

L'Amministrazione accederà al Servizio di Call Center dedicato inserendo il codice di Assistenza Tecnica riservato nel caso di problematiche che richiedano intervento urgente durante l'orario che definisce gli SLA del Profilo prescelto (Bronze).

L'Amministrazione, altresì, potrà fruire del Servizio di Supporto tramite il Portale dedicato accedendo con opportune credenziali che saranno fornite all'Utente.

Supporto Telefonico

Il Servizio di Supporto Telefonico è costituito da:

- Servizio di Call Center
- Servizio di Hot Line Specialist

Il Call Center (1° livello di Supporto) è strutturato per garantire all'Amministrazione un'unica interfaccia per l'attivazione dei processi funzionali alla gestione delle attività sistemistiche.

In fascia oraria 1 (orario di lavoro) la chiamata sarà presa dal primo Operatore disponibile.

Nella fascia oraria 2 la chiamata sarà inoltrata ai Tecnici in reperibilità in funzione del Servizio di reperibilità sottoscritto: il primo tecnico Disponibile risponderà alla chiamata. L'eventuale intervento da remoto sui Sistemi sarà compiuto entro un'ora dalla richiesta.

6.8 Help Desk / Trouble Ticketing Online

L'Amministrazione, previa apertura di un Ticket utilizzando la Piattaforma Web Help Desk,

- accede al Servizio, è registrata nel database dell'Applicazione funzionale al tracking delle chiamate ove sono inserite le generalità dell'Amministrazione e del Referente (indirizzo mail, telefono)
- riceve un'email che indica l'indirizzo del Web Help Desk ed i dati di accesso
- avrà la possibilità di inserire Ticket on line analizzati da un tecnico specializzato

Le attività previste nel Servizio sono:

- apertura della chiamata
- assegnazione automatica codice (Ticket)
- presa in carico da parte di AVAYA con identificazione dell'attività da eseguire
- svolgimento dell'attività

Telecom Italia - Uso interno Tutti i Diritti Riservati	Pagina 25 di 28
--	--------------------

L'Amministrazione, nel caso in cui la richiesta preveda nuove configurazioni ovvero Servizi non contrattualizzati, riceverà notifica di contattare l'Account preposto alla Valorizzazione dello specifico Servizio.

Supporto da Remoto

Il Servizio, erogato tramite accesso remoto, è un'attività integrativa ai Servizi di Supporto che ha lo scopo di eseguire un'analisi del Sistema AVAYA installato presso l'Amministrazione.

Reperibilità telefonica

La chiamata, al di fuori dell'orario di lavoro, sarà inoltrata ai tecnici AVAYA in reperibilità.

Il primo Tecnico disponibile risponderà alla chiamata: l'eventuale intervento da remoto sul Sistema sarà compiuto durante le due ore successive. Per ogni chiamata sarà redatto un rapporto delle attività sistemiche compiute.

6.9 Servizio di Addestramento e SLA

L'Addestramento è un Servizio Opzionale erogato da Personale qualificato.

L'Addestramento per la gestione del Sistema/Servizi Telefonici si propone, in generale, i seguenti obiettivi:

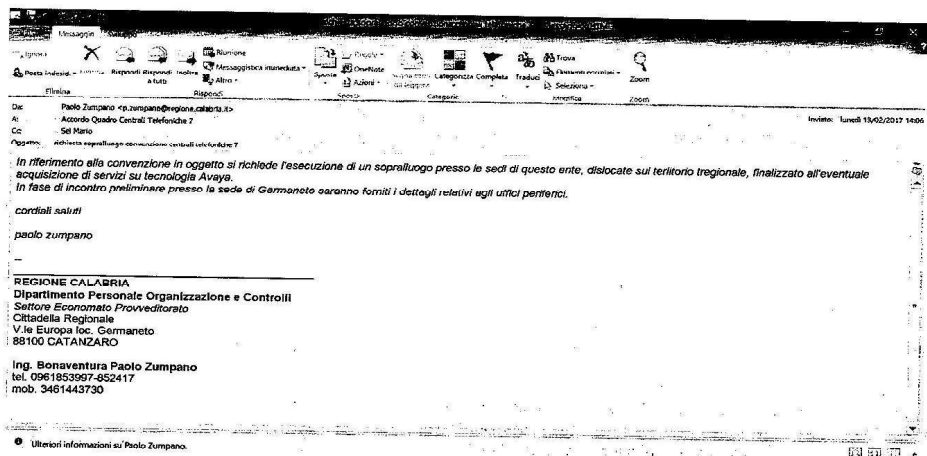
- conoscenza del Sistema di gestione
- esecuzione delle attività di manutenzione di primo livello (la disponibilità di Personale qualificato dell'Amministrazione in loco costituisce elemento di ulteriore garanzia)
- programmazione e riconfigurazione delle Utenze
- supervisione degli organi di elaborazione del Sistema
- individuazione di guasti attraverso apposita lista e tipologia di allarmi e definizione degli interventi
- esecuzione delle analisi ed emissione di report in merito a misure di traffico e documentazione del traffico di Utente.

Il PE comprende 4 (quattro) Giornate di Addestramento per i nuovi Posti Operatori:

Codice Articolo Convenzione	Descrizione Articolo Convenzione	Produttore	Q.ty	UdM
Addestramento PO	Corso di addestramento 1 giorno per gli Addetti ai Posti Operatori	TELECOM ITALIA	4	Giornata

7 Allegati

Richiesta Sopralluogo



Allegato 2 - Preventivo Economico definitivo relativo ai prodotti e Servizi richiesti sulla base del Listino di fornitura della Convenzione CONSIP Centrali Telefoniche 7.

I Prezzi sono espressi in Euro e si intendono IVA esclusa.

Codice Articolo Convenzione	Quantità	Durata	Prezzo Totale
AVIM166CT7AV1P	3		3767,46
Manutenzione Gold Anno 1 AVIM166CT7AV1P	3	12	496,80
Manutenzione Gold successivo anno 1 AVIM166CT7AV1P	3	36	1703,16
AVT166-03M	3		2259,72
Manutenzione Gold Anno 1 AVT166-03M	3	12	298,08
Manutenzione Gold successivo anno 1 AVT166-03M	3	36	1021,68
AV700508199C	1		1189,11
Manutenzione Gold Anno 1 AV700508199C	1	12	156,84
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700508199C	1	36	537,48
AV700466634C	1		712,03
Manutenzione Gold Anno 1 AV700466634C	1	12	93,84
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700466634C	1	36	321,84
AV700395239C	2		474,70
Manutenzione Gold Anno 1 AV700395239C	2	12	62,64
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700395239C	2	36	214,56
AV700395445C	1		23,02
Manutenzione Gold Anno 1 AV700395445C	1	12	3,00
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700395445C	1	36	10,44
AV700505992C	100		15681,00
Manutenzione Gold Anno 1 AV700505992C	100	12	1836,00
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700505992C	100	36	6300,00
AV700500725C_T	100		886,00
Manutenzione Gold Anno 1 AV700500725C_T	100	12	108,00
Manutenzione Gold successivo anno 1 AV700500725C_T	100	36	360,00
Pacchetto Gold	25		24750,00
Addestramento PD	4		880,00
FTE Gold	48		384120,00
Supporto	45		13365
AVSRVR001C	1		4340,58
Manutenzione Gold Anno 1 AVSRVR001C	1	12	572,40
Manutenzione Gold successivo anno 1 AVSRVR001C	1	36	1962,36
Totale			468.507,74 €

descrizione	importo totale	addebito	tipologia
fornitura in vendita apparati di centrale	29333,62	29333,62	unica rata in vendita unica soluzione a 30 gg dopo collaudo
			L'Affidatario AS, all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto, emetterà un'unica fattura relativa al singolo pacchetto e, su base mensile, effettuerà una rendicontazione delle attività realizzate. I pacchetti dovranno essere consumati entro 24 mesi dall'ordine e la distribuzione della spesa si può ipotizzare distribuita su 24 mesi.
25 pacchetti lavorazione gold	24750	1031,25	(si ipotizza canone mensile per 24 mesi)
supporto sistemistico	13365	3341,25	trimestralmente posticipato 4 fatture in un anno
			L'addebito avverrà in unica soluzione successivamente all'erogazione del corso; il cliente deve richiedere la fruizione del corso con 30 gg di anticipo. La fatturazione dei servizi può essere effettuata dall'Affidatario AS soltanto in seguito all'esito positivo della verifica e valutazione sull'andamento dei corsi sopra descritta effettuata da parte dell'Amministrazione Contraente, ossia dalla data riportata nella scheda di valutazione con esito positivo (si
addestramento po	880	880	ipotizza fruizione corso entro l'anno)
manutenzione primo anno	3627,6	906,9	trimestrale posticipato per un anno
manutenzione dal secondo al quarto anno	12431,52	1035,96	trimestrale posticipato dal secondo al quarto anno
presidio gold	384120	24007,5	trimestrale posticipato per 48 mesi
totale primo anno una tantum	30213,62		
totale primo anno canoni	125397,6		
totale canoni secondo anno	112548,84		
totale canoni terzo anno	100173,84		
totale canoni quarto anno	100173,84		
totale fornitura nei 4 anni	468507,74		

Zimbra

p.zumpano@regione.calabria.it

ven, 09 glu 2017, 14:40
1 allegato

I: distribuzione addebiti ct7 regione Calabria.xlsx

Da: Ernesto Forte <e.forte@regione.calabria.it>

Oggetto: I: distribuzione addebiti ct7 regione Calabria.xlsx

A: p.zumpano <p.zumpano@regione.calabria.it>, 'v.manfredi' <v.manfredi@regione.calabria.it>

Le immagini esterne non sono visualizzate. [Visualizza immagini sotto](#)

Da: Sei Mario (mailto:mario.sei@telecomitalia.it)

Inviato: venerdì 9 giugno 2017 11:55

A: e.forte

Cc: p.zumpano; Arrigo Giuseppe

Oggetto: I: distribuzione addebiti ct7 regione Calabria.xlsx

Egregio Dottore Forte, in allegato prospetto riassuntivo dei costi.
Grazie

Inviato dal mio dispositivo Huawei

Questo messaggio e i suoi allegati sono indirizzati esclusivamente alle persone indicate. La diffusione, copia o qualsiasi altra azione derivante dalla conoscenza di queste informazioni sono rigorosamente vietate. Qualora abbiate ricevuto questo documento per errore siete cortesemente pregati di dare immediata comunicazione al mittente e di provvedere alla sua distruzione. Grazie.

This e-mail and any attachments is confidential and may contain privileged information intended for the addressee(s) only. Dissemination, copying, printing or use by anybody else is unauthorised. If you are not the intended recipient, please delete this message and any attachments and advise the sender by return e-mail. Thanks.

Rispetta l'ambiente. Non stampare questa mail se non è necessario.

Mail priva di virus. www.avast.com

I: distribuzione addebiti ct7 regione Calabria.xlsx
12 KB

REGIONE CALABRIA

Esercizio 2018

Codice Gest. Siope:

U.1.03.02.05.001 - Tele-

Piano Conti Finanz:

U.1.03

Data Inserimento:

Data

IL DIF



REGIONE CALABRIA

070000 - DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

Esercizio 2018

PROPOSTA DI IMPEGNO 268/2018

Debiti Fuori Bil: NO

Codice Gest. Slope: U1.03.02.05.001 - Telefonia fissa
 Piano Conti Finanz.: U1.03.02.05.001 - Telefonia fissa
 Descrizione: Adesione Accordo Quadro Consip C17
 Data Inserimento: 01/01/2018
 Data Assunzione: 01/01/2018
 Capitolo: U1204010101

SPESA PER I CONTRATTI DI TELEFONIA FISSA (SPESA OBBLIGATORIE).

Descrizione

COD. TRANS. ELEMENTARE	MISSIONE	PROGRAMMA	TITOLO	PIANO DEI CONTI	CODICE	TRANS. CON CUI SI RIFERISCE	SCOPE	CUP	TIPO SPESA	SAPITOLO PARAMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
	01	U01.03	U1.03.02.05.001		01.3	7	U1.03.02.05.001		4		

Tot. Ordinativi Prov.: 0,00
 Tot. Ordinativi Del.: 0,00
 Disponibilit  a pagare: 137.309,58

Contabilizzabile: 137.309,58
 Contabilizzato: 0,00
 Da Contabilizzare: 137.309,58

Importo: 137.309,58

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

Dr. Ernesto FORTE



REGIONE CALABRIA

070000 - DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

Esercizio 2019

PROPOSTA DI IMPEGNO 108/2019

Codice Gest. Slope: U.1.03.02.05.001 - Telefonia fissa
 Piano Cont. Finanz.: U.1.03.02.05.031 - Telefonia fissa
 Data Inserimento: 01/01/2019 Descrizione: Adesione Accordo Quacoro Consip C77
 Data Assunzione: 01/01/2019
 Capitolo: U1204010101

Debiti Fuori Bil.: NO

Descrizione SPESA PER I CONTRATTI DI TELEFONIA FISSA (SPESA OBBLIGATORIE).

COD. TRANS. ELEMENTARE	MISSIONE	PROGRAMMA	ITITOLO	PIANO DE CONT.	CORPO	TRANSIZIONI EUROPEE	SIOPE	CU*	TPO SPESA	CAPITOL. PARAMETRO SANIARIO	COD. PROGRAMMA UE
	01	U.01.03	U.1.03.02.05.001	U.1.03.02.05.001	01.3	7	U.1.03.02.05.001		4		

Importo:	122.212,08										
Contabilizzabile:	122.212,08										
Contabilizzato:	0,00										
Da Contabilizzare:	122.212,08										
Tot. Ordinatori:	122.212,08										
Tot. Ordinatori Del:	0,00										
Disponibilita a pagare:	122.212,08										

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

Dr. Ernesto FORTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

[Signature]

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

[Signature]