

ISTAT

Istituto Nazionale di Statistica

**Gara per il servizio di manutenzione full service
delle centrali telefoniche di fornitura Nortel Networks**

Capitolato Tecnico

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	REGOLE DI OFFERTA E CLAUSOLA PER L'EVENTUALI RIDUZIONE DI APPARATI DA MANUTENERE	3
3	DISPOSITIVI OGGETTO DEL SERVIZIO	4
4	SERVIZI RICHIESTI	6
4.1	Manutenzione ordinaria (preventiva).....	6
4.2	Manutenzione correttiva	6
5	DURATA E ORARI DI COPERTURA DEL SERVIZIO.....	8
6	CENTRI DI ASSISTENZA	8
7	CERTIFICAZIONE	8

1 INTRODUZIONE

L'Istituto Nazionale di Statistica richiede un servizio di supporto, manutenzione e assistenza tecnica, di tipo "full-service", per le centrali telefoniche IP-PABX, telefoni e software di gestione di fornitura Nortel Networks S.p.A. installati nelle sedi dell'Istituto sul territorio nazionale. Nella tabella sottostante sono riportate tutte le Sedi con i relativi recapiti dei responsabili di ogni sede.

ELENCO DELLE SEDI ISTAT

città	indirizzo	telefono	fax	e-mail
ROMA	Via Cesare Balbo, 16	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
ROMA	Viale Liegi, 13	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
ROMA	Via Tuscolana, 1776	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
ROMA	Via Depretis 74	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
ROMA	Via Depretis 77	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
ROMA	Via Torino	0646732000	0646738005	cianfanel@ISTAT.it
Ancona	via Castelfidardo, 4	0715013011	0715013085	uran@ISTAT.it
Bari	p.zza Aldo Moro, 61	0805789311	0805789335	urba@ISTAT.it
Bologna	via Galleria Cavour, 9	0516566111	0516566182	urbo@ISTAT.it
Cagliari	via Firenze, 17	070349981	07034998732	urcanet@ISTAT.it
Campobasso	via Mazzini, 129	0874604811	0874604885	urcb@ISTAT.it
Catanzaro	Viale Pio X, 116	0961507611	0961741240	urcz@ISTAT.it
Firenze	Lungarno C.Colombo, 54	0552393311	0552393335	urfi@ISTAT.it
Genova	via San Vincenzo, 4	010584971	0105959840	urge@ISTAT.it
Milano	via Porlezza, 12	02806132410	02806132304	urmi@ISTAT.it
Napoli	via Giuseppe Verdi, 18	0814930111	0814930185	urnanet@ISTAT.it
Palermo	via G.B. Vaccarini, 1	0916751811	0916751836	urpa@ISTAT.it
Perugia	via Cesare Balbo, 1	0755826411	0755826484	urpg@ISTAT.it
Pescara	via Caduta del Forte, 34	0854412011	0854216516	urpe@ISTAT.it
Potenza	via del Popolo, 4	0971377211	097136866	urpo@ISTAT.it
Torino	via Alessandro Volta, 3	0115166711	011535800	urto@ISTAT.it
Trieste	via C. Battisti, 18	0406702551	0406702599	urts@ISTAT.it
Venezia/Mestre	corso del Popolo, 23	0415070811	0415070835	urve@ISTAT.it

2 REGOLE DI OFFERTA E CLAUSOLA PER L'EVENTUALI RIDUZIONE DI APPARATI DA MANUTENERE

Poiché l'Istituto prevede di effettuare progressivamente, entro il prossimo triennio, la reingegnerizzazione dell'attuale sistema telefonico con conseguente dismissione degli apparati oggetto del presente capitolato, di cui al capitolo 3, fino a un valore massimo del 30% del valore economico complessivo del contratto, si chiede che il Fornitore proponga una quotazione mensile d'assistenza per tutti gli

apparati installati in ciascuna sede in modo che, in caso di reingegnerizzazione del sistema di una sede e della conseguente dismissione dei dispositivi ivi installati, verrà scalato il relativo importo dal canone totale per i mesi rimanenti al termine del contratto.

L'ISTAT comunicherà al Fornitore, con due mesi di anticipo, le eventuali dismissioni degli apparati di ciascuna sede in modo che quest'ultimo possa rivedere la propria organizzazione.

Il valore comparato in fase di esame delle offerte, sarà il totale della somma delle quotazioni di ogni singola sede.

3 DISPOSITIVI OGGETTO DEL SERVIZIO

Sistemi PABX presenti presso le Sedi in ROMA

Via C. Balbo	PABX Meridian 1 OPZ 81 C
Via A. Depretis 74/b	PABX Meridian 1 OPZ 61 C
Via A. Depretis 77	PABX Meridian 1 OPZ 61 C
Via Torino	PABX Meridian 1 OPZ 61 C
Via Tuscolana	PABX Meridian 1 OPZ 61 C
Viale Liegi	PABX Meridian 1 OPZ 61 C

Sistemi PABX presenti presso gli Uffici Regionali

Presso le sedi di Ancona, Bari, Bologna, Campobasso, Catanzaro, Genova, Firenze, Milano, Perugia, Potenza, Torino, Trieste, Venezia, sono installati sistemi PABX Meridian OPZ 11 C Mini, con versione SW 3.00; presso le Sedi di Cagliari, Napoli, Palermo e Pescara sono invece installati sistemi PABX Meridian CS 1100, con versione SW 5.50.

Schema riassuntivo dei sistemi PABX

Quantità	Modello	Versione Software
1	Meridian OPZ 81 C	4.50
5	Meridian OPZ 61 C	4.50
4	Meridian CS 1000	5.50
13	Meridian OPZ 11 C Mini	3.00

Il servizio di manutenzione "full-service" dovrà prevedere a carico della Società aggiudicataria, oltre al personale impiegato per l'intervento, le seguenti parti:

- IPPBX
- Call Pilot
- Telefoni analogici (mod. M3900)
- Telefoni numerici (mod. M3902 – M3903 – M3904)

- Telefoni IP (mod. i2001 - i2002 - i2007)
- Telefoni DECT (mod. Philips Zenia - mod. Nortel 4060 e Siemens Gigaset)
- Antenne DECT
- Postazioni operatore
- PC di rubrica telefonica
- Barra Braille delle postazioni di operatore
- Cuffie delle postazioni di operatore
- Buffer del Centro di Gestione
- Server del Centro di Gestione e di documentazione degli addebiti
- Server del Tool OTM
- Stazioni di energia

Il servizio di manutenzione dovrà, inoltre, prevedere la copertura Software per i seguenti moduli:

- IPPBX
- Rubrica telefonica
- Sintesi vocale
- Barra Braille
- Centro di Gestione Rete (principale per il Server e remoto per il Buffer)
- Documentazione addebiti
- Grafica allarmi

In particolare, il servizio di supporto comprenderà, con telediagnosi o con intervento "on site", implementazioni SW, per emergenze o per variazioni di esigenze che non prevedono cambi di release software, su tutti i sistemi presenti nella rete.

Il servizio di manutenzione richiesto non include tutte le attività relative alla rete interna quali, in particolare:

- Permutazioni
- Nuovi allacci di utenza

Per consentire una corretta valutazione, in allegato al presente capitolato, vengono fornite tabelle contenenti:

1. la configurazione delle centrali telefoniche;
2. le tipologie dei telefoni per sede;
3. la modularità delle schede interne delle centrali.

La Società aggiudicataria, con i responsabili ISTAT, dovrà comunque effettuare un inventario dei dispositivi, redigendo un apposito verbale.

4 SERVIZI RICHIESTI

La Società aggiudicataria dovrà fornire assistenza hardware e software su tutti gli apparati oggetto del presente capitolato sostituendo, in caso di guasto hardware, gli apparati difettosi o parte di essi e curando l'aggiornamento delle versioni del software.

I servizi oggetto del contratto saranno erogati da personale certificato a tale scopo.

In caso di guasti, sarà cura del personale ISTAT preposto, la comunicazione dettagliata al Fornitore in modalità di seguito elencate e l'annotazione, su apposito registro, della data e dell'ora della richiesta di intervento. Il Fornitore, dopo aver ripristinato la normale condizione di funzionamento dell'apparato, dovrà rilasciare, al suddetto personale ISTAT, un rapporto con la descrizione dell'attività svolta, la data e l'ora della chiusura dell'intervento: tale registro sarà periodicamente consultato dall'Istituto per verificare se gli interventi di manutenzione siano stati eseguiti entro i termini contrattuali.

4.1 Manutenzione ordinaria (preventiva)

Il Fornitore, per evitare l'insorgere di malfunzionamenti, provvederà, con periodicità semestrale, ad effettuare gli interventi tecnici programmati presso il luogo di installazione delle apparecchiature, verificandone il corretto funzionamento, e, allo stesso tempo, dovrà effettuare una pulizia accurata delle stesse, utilizzando attrezzature e prodotti idonei in modo da non danneggiarle.

Detti interventi devono essere effettuati senza interrompere il normale funzionamento delle apparecchiature e, comunque, devono essere concordati con il responsabile ISTAT dell'esecuzione del contratto e opportunamente annotati nel registro della manutenzione preventiva dell'Help Desk.

4.2 Manutenzione correttiva

La qualità del servizio deve essere assicurata sia per il PABX che per tutti i servizi e/o applicazioni disponibili sulla rete oggetto della manutenzione.

Il Fornitore provvederà ad effettuare gli interventi di assistenza tecnica presso il luogo di installazione delle apparecchiature, utilizzando la manodopera ed i materiali che riterrà necessari per garantire il corretto funzionamento delle macchine in assistenza.

Gli interventi, di numero non definibile a priori, saranno eseguiti ogni volta che l'ISTAT ne farà richiesta: al manifestarsi di guasti hardware o problemi software che determinino il blocco o il degrado delle funzionalità della rete, l'incaricato ISTAT aprirà una richiesta di intervento alla Società aggiudicataria del servizio, tramite chiamata telefonica e/o via Fax al numero telefonico che verrà indicato dalla Società medesima. La chiamata deve essere accettata dalle ore 8:00 del lunedì alle ore 18:30 del Venerdì e deve essere gestita dal servizio di assistenza che attiverà le procedure di telediagnosi / teleassistenza per l'analisi immediata delle anomalie e, se necessario, provvederà all'invio del tecnico con le relative parti di ricambio presso la sede dell'impianto per:

1. eliminare gli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;

2. controllare e ripristinare le normali condizioni di funzionamento;
3. eliminare i guasti elettronici con sostituzione delle parti non funzionanti con parti di ricambio originali su base di scambio;
4. eseguire le normali operazioni di manutenzione necessarie ai sistemi per i quali viene richiesto l'intervento, in funzione delle caratteristiche di impiego.

La qualità del servizio deve essere assicurata sia per il PABX che per tutti i servizi e/o applicazioni disponibili sulla rete oggetto della manutenzione.

I tempi di intervento, intesi come intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione, da parte del Fornitore, della segnalazione del guasto e l'arrivo del tecnico sul luogo dell'apparato guasto, dovranno essere i seguenti:

- entro le 4 ore lavorative successive alla segnalazione, per i guasti bloccanti;
- entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione, per i guasti non bloccanti.

A partire dalla segnalazione di guasto, il Fornitore produrrà ogni ragionevole sforzo per ripristinare le normali condizioni di funzionamento degli apparati entro:

- le 8 ore lavorative successive alla segnalazione, per i guasti bloccanti;
- le 24 ore lavorative successive alla segnalazione, per i guasti non bloccanti.

Di seguito, la tabella con gli SLA che dovranno essere puntualmente rispettati:

Tipo guasto	Definizione	Tempo di Intervento	Tempo di ripristino
Guasti bloccanti	30% delle linee esterne fuori uso; ovvero, 50% dei telefoni non funzionanti; ovvero, guasto della CPU	Max 4 (quattro) ore lavorative dalla richiesta al Servizio di Call Center	Max 8 (otto) ore lavorative dalla richiesta al Servizio di Call Center
Guasti non bloccanti	Qualsiasi scostamento dalla funzionalità rispetto alle originali condizioni di operatività e produttività	Max 8 (otto) ore lavorative dalla richiesta al Servizio di Call Center	Max 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla richiesta al Servizio di Call Center

Qualora, al termine dell'orario di lavoro, ovvero non oltre le ore 19,30, l'intervento di assistenza fosse ancora in corso e, comunque, in caso di mancata soluzione del problema, l'intervento stesso sarà ripreso alla prima ora lavorativa del giorno successivo.

Se non fosse possibile ripristinare le normali condizioni mediante riparazione e/o sostituzione delle parti difettose, il Fornitore si impegna a sostituire temporaneamente l'apparecchiatura con un'altra identica e funzionante. Gli interventi di assistenza tecnica includono le prestazioni di manodopera, i viaggi e le trasferte del personale incaricato, la sostituzione e/o la riparazione delle parti difettose. Le parti sostituite saranno ritirate dal servizio di assistenza tecnica e diventeranno proprietà del Fornitore, mentre le parti di ricambio diventeranno proprietà dell'ISTAT.

5 DURATA E ORARI DI COPERTURA DEL SERVIZIO

Le attività inerenti al servizio di assistenza dovranno avere la durata di 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto e dovranno essere erogate in modo da coprire l'intero arco della giornata lavorativa dell'Istituto, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

6 CENTRI DI ASSISTENZA

Alla stipula del contratto, il Fornitore dovrà attivare un servizio di assistenza telefonica (call center) per l'attivazione degli interventi di manutenzione on-site in ISTAT.

7 CERTIFICAZIONE

Le Società concorrenti dovranno presentare, a pena di esclusione, i documenti (in originale o copia autenticata) in corso di validità relativi a certificazioni Nortel/Avaya.

CONFIGURAZIONE CENTRALI TELEFONICHE

SEDE	Tipologia	Versione	Flussi	Acc.Base	COLL.	Linee
	sistema		2 Mbit	in S.P.	VoIP	Urbane
ROMA						
BALBO	OPZ 81 C	4.50	10	0	160	
V.TORINO	OPZ 61 C	4.50	1	0	24	
DEPRETIS 77	OPZ 61 C	4.50	1	0	24	
DEPRETIS 74/B	OPZ 61 C	4.50	1	0	24	
LIEGI	OPZ 61 C	4.50	2	0	48	
TUSCOLANA	OPZ 61 C	4.50	2	0	48	
U. REGIONALI						
ANCONA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
BARI	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
BOLOGNA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
CAGLIARI	CS 1000	5.50	0	3	24	
CAMPOBASSO	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
CATANZARO	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
FIRENZE	OPZ 11 C MINI	3.00	0	5	24	
GENOVA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
MILANO	OPZ 11 C MINI	3.00	0	6	24	
NAPOLI	CS 1000	5.50	0	3	24	
PALERMO	CS 1000	5.50	0	4	24	
PERUGIA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
PESCARA	CS 1000	5.50	0	3	24	
POTENZA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
TORINO	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
TRIESTE	OPZ 11 C MINI	3.00	0	3	24	
VENEZIA	OPZ 11 C MINI	3.00	0	4	24	

MODULARITA' PIASTRE

Flussi 2Mbit	2
Acc.Base SP	8
Linee urbane	8

TIPOLOGIE TELEFONI PER SEDE

SEDE	TELEFONI							
	DECT	ANALOGICI	3902	3903	3904	i2001	i2002	i2004
ROMA								
BALBO	20	128	748	0	90	100	187	1
V.TORINO	0	0	100	0	20	0	0	0
DEPRETIS 77	0	0	100	0	20	0	0	0
DEPRETIS 74/B	0	0	150	0	20	0	0	0
LIEGI	0	0	0	320	24	0	0	0
TUSCOLANA	10	0	492	0	32	0	0	0
U. REGIONALI								
ANCONA	0		0	14	3	0	0	0
BARI	0		0	24	4	0	0	0
BOLOGNA	0		0	15	3	0	0	0
CAGLIARI	0		30	0	2	0	0	0
CAMPOBASSO	0		0	14	3	0	0	0
CATANZARO	0		0	19	4	0	0	0
FIRENZE	0		0	17	4	0	0	0
GENOVA	0		0	16	3	0	0	0
MILANO	0		0	24	4	0	0	0
NAPOLI	0		0	30	4	0	0	0
PALERMO	0		30	0	2	0	0	0
PERUGIA	0		0	12	3	0	0	0
PESCARA	0		30	0	2	0	0	0
POTENZA	0		0	11	3	0	0	0
TORINO	0		0	23	4	0	0	0
TRIESTE	0		0	15	3	0	0	0
VENEZIA	0		0	21	4	0	0	0

30	128	1830	575	281	100	187	1
----	-----	------	-----	-----	-----	-----	---

MODULARITA'
PIASTRE

A.U. Digitali	16
A.U.analogici	16

MODULARITA' SCHEDE

SEDE	Flussi 2 Mbit		Tot.	Accessi base		Tot.	Linee Urbane		Tot.	A.U. Digitali		Tot. A.U.	A.U.analogici		Tot. A.U.
ROMA	Q.ta	Mod.	2 Mbit	Q.ta	Mod	Acc.base	Q.ta	Mod	L.U	Q.ta	Mod	digit	Q.ta	Mod	Analog
BALBO	5	2	10	0	0	0	2	8	16	57	16	912	8	16	128
V.TORINO	1	2	1	0	0	0	1	8	8	11	16	176	4	16	64
DEPRETIS 77	1	2	1	0	0	0	1	8	8	9	16	144	3	16	48
DEPRETIS 74/B	1	2	1	0	0	0	1	8	8	11	16	176	4	16	64
LIEGI	1	2	2	0	0	0	1	8	8	22	16	352	2	16	32
TUSCOLANA	1	2	2	0	0	0	1	8	8	30	16	480	6	16	96
U. REGIONALI															
ANCONA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
BARI	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
BOLOGNA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
CAGLIARI	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
CAMPOBASSO	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
CATANZARO	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
FIRENZE	0	0	0	1	8	5	1	8	8	3	16	48	1	16	16
GENOVA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
MILANO	0	0	0	1	8	6	1	8	8	3	16	48	1	16	16
NAPOLI	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
PALERMO	0	0	0	1	8	4	1	8	8	3	16	48	1	16	16
PERUGIA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
PESCARA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
POTENZA	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
TORINO	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
TRIESTE	0	0	0	1	8	3	1	8	8	3	16	48	1	16	16
VENEZIA	0	0	0	1	8	4	1	8	8	3	16	48	1	16	16