

ESU di PADOVA

*Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario per la Provincia di Padova
Via San Francesco, 122 – 35121 Padova – Codice Fiscale e Partita IVA: 00815750286
Tel. 049 8235611 – Fax 049 8235663*

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE PER MANUTENZIONE E GESTIONE IMPIANTO CENTRALE TELEFONICA TVOX IP PBX

CODICE CIG: 

Capitolato Tecnico Prestazionale – Pag. 2 di 5**Art. 1. Condizioni preliminari**

1. L'Appalto è disciplinato secondo le norme tecniche, modalità e condizioni riportate nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale.
2. Per quanto non previsto dal presente Capitolato Tecnico Prestazionale la Ditta dovrà impegnarsi ad osservare la normativa vigente e quella che dovesse intervenire durante il periodo contrattuale.
3. Definizioni:
 - Operatività: si intende la condizione di espletamento del servizio, anche con prestazioni ridotte.
 - Ripristino delle funzionalità del sistema: si intende la ripresa delle normali attività, anche se con caratteristiche e/o prestazioni ridotte.
 - Ticket Aperto: il cliente comunica un problema.
 - Ticket In Lavorazione: il ticket è stato preso in carico, il cliente avvisato della presa in carico ed il problema è in analisi.
 - Ticket Risolto: avvenuta la risoluzione del problema e dopo feedback del cliente.
 - Ticket Sospeso: in attesa di informazioni da parte del cliente.
 - Tempo di presa in carico: è il tempo totale tra lo stato APERTO e lo stato IN LAVORAZIONE, inteso come il tempo tra la data/ora di apertura del ticket e la data/ora di presa in carico del ticket da parte dell'Help Desk.
 - Tempo di ripristino: è il tempo totale tra lo stato APERTO e il ripristino dell'operatività del sistema del cliente. Per tempo di ripristino (delle funzionalità del sistema) si intende il tempo dalla data/ora di apertura del ticket al momento del ripristino delle funzionalità del sistema stesso.

Art. 2. Oggetto dell'Appalto

1. Il presente Appalto ha per oggetto i servizi riportati nella categoria “Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione-Mepa” e comprendono i servizi di manutenzione, gestione (limitatamente a quanto indicato nel presente articolo) e assistenza (hardware TVOX per gateway, compresi i telefoni Voip, con intervento on site e servizio di Help-Desk in tele assistenza) per l'impianto telefonico ridonato IP-PBX TVOX descritto nella seguente tabella:

Quantità	Descrizione	Matricola	Servizio
1	Patton SN4970/1E30V/EUI	00A0BA0B43C8	Manutenzione Assistenza
7	Grandstream GXW-4224 Analog. Gw24xFXS	23HQVJ7EB07131C3 23HQVJ7EB07131C4 23HQVJ7EB0713439 23HQVJ7EB071343A 23HQVJ7EB0713467 23HQVJ7EB0713468 23HQVJ7EB071359A	Manutenzione Assistenza
6	Patton SN4112/JS/EUI Dual FXS	00A0BA0B5145 00A0BA09C408 00A0BA0B775E 00A0BA0DC5EB 00A0BA0E3553 c/o mensa San Francesco	Manutenzione Assistenza
10	Telefono SNOM 720 + Alimentatore	00041377DECB 00041377DED1 00041377DED3	Manutenzione Assistenza

Capitolato Tecnico Prestazionale – Pag. 3 di 5

Quantità	Descrizione	Matricola	Servizio
		00041377DED9 00041377DEDA 00041377DEDC 00041377DEE1 00041377DEE4 00041377DF52 00041377DF80	
590	Telefono YEALINK T19 con Patch	Telefono YEALINK T19 con Patch	Manutenzione Assistenza
5	Alimentatore Telefono YEALINK	Alimentatore Telefono YEALINK	Manutenzione Assistenza
1	Licenza TVox Communication	99993375	Manutenzione Assistenza
1	Licenza TVox Communication Ridondato	99993376	Manutenzione Assistenza
5	Licenza per un Agente di CallCenter Lite		Manutenzione Assistenza
600	Licenze utente		Manutenzione Assistenza

2. Nella fornitura di servizi sono compresi:

- Assistenza hardware per impianto centralini TVOX: l'assistenza tecnica (comprende il diritto di chiamata, il tempo viaggio, il tempo tecnico per la riparazione; le parti di ricambio che si rendessero necessarie saranno fornite da ESU su indicazione dell'Aggiudicatario rispetto al guasto rilevato) deve essere erogata nella fascia oraria giornaliera dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 – 12:30 e 14:00 – 17:30.
- Redazione del documento procedurale di DR & BC (Disaster Recovery & Business Continuity) con simulazione e collaudo effettivo dello stesso, entro 6 mesi dall'avvio del contratto: il documento dovrà essere aggiornato e collaudato a seguito di eventuali modifiche alla configurazione hw/sw e/o di networking sulla quale è basato che intercorrano durante la durata del contratto;
- Interventi proattivi di diagnostica, determinazione dei problemi, patching del SO/firmware dei dispositivi.
- Supporto Help Desk, di primo livello all'utente finale e di secondo livello con gestione ticket aperto, teleassistenza software tramite connessione remota, apertura ticket da canale telefonico, per e-mail e web ticketing, per guasti, anomalie ed errori. L'Aggiudicatario deve comunicare l'indirizzo di posta elettronica e il numero telefonico dell'Help Desk entro 5 giorni dalla stipula del contratto al DEC di ESU.
- Interventi tramite connessione remota, per verifiche, test e aggiornamenti con eventuali patch software e/o upgrade minor release, necessarie al ripristino ed al buon funzionamento dell'impianto telefonico TVOX, qualora si verificano anomalie dovute esclusivamente ad errori o blocchi logici.
- Programmazioni in telediagnosi da remoto (es. configurazioni terminali digitali etc.).
- Supporto hardware in teleassistenza.
- Reinstallazione e configurazione delle procedure software a seguito di guasti hardware.
- Configurazioni e riconfigurazioni dei centralini e dei telefoni, ottimizzazione dei parametri, compresi script a titolo esemplificativo non esaustivo per shutdown pianificati dei TVOX.
- Aggiornamento configurazioni software.

Capitolato Tecnico Prestazionale – Pag. 4 di 5

- k) Verifica delle prestazioni.
- l) Informazioni, suggerimenti e chiarimenti relativi all'utilizzo.
- m) Report trimestrale attività svolte.
- n) Installazione di apparati hardware alternativi o sostitutivi durante la riparazione o la sostituzione di quelli guasti.
- o) Interventi on site per guasti.
- p) Fornitura al Cliente delle eventuali e successive versioni di aggiornamenti e/o miglioramenti dei prodotti Software (Minor Release).
- q) Tracciatura delle chiamate telefoniche per dare il supporto ad eventuali anomalie legate agli aspetti di rete.
- r) Supporto per verifica problematiche di rete.
- s) Attività di supporto alla generazione e interpretazione delle statistiche.
- t) Monte complessivo di 30 ore per:
 - Servizio IMAC (Insert Move Add and Change) configurazioni terminali telefonici; i dati inseriti sono solo relativi al numero di telefono interno, cognome e nome;
 - Supporto per report dati;
 - Back up dati su dispositivi ESU;
 - Supporto al DPO nominato da ESU nell'ambito di quanto da voi previsto per la tutela di dati personali;
 - Riunioni in web meeting per definizione/programmazione attività da svolgere e sviluppo di nuove progettualità (es. migrazione piattaforma TVOX in Cloud PSN e Virtual DC on-prem);;

Le ore possono essere usufruite su richiesta di ESU o su proposta dell'Aggiudicatario. Comunque l'Aggiudicatario deve fare una stima delle ore necessarie che saranno approvate da ESU. L'Aggiudicatario effettua rendicontazione mensile delle ore approvate e usufruite da ESU al fine della fatturazione.
- u) A scadenza contratto l'Aggiudicatario si impegna a supportare ESU mediante un passaggio di consegne e di informazioni nel caso di gestione diretta dell'impianto centrale telefonica TVOX IP PBX da parte di ESU o di gestione tramite un eventuale Fornitore subentrante.

3. Non sono comprese attività di sviluppo software.
4. In caso di guasto bloccante l'Aggiudicatario deve intraprendere le attività necessarie per capire la gravità del guasto e ove possibile può effettuare un collegamento in telediagnostica per ricercare la causa.
5. Di seguito sono riportate la classificazione della gravità dei guasti e la relativa suddivisione dei tempi di intervento (SLA):

CATEGORIA	DESCRIZIONE
GB	Guasto Bloccante: il sistema è bloccato o si è in presenza di un malfunzionamento grave tale da pregiudicare l'utilizzo (anche in presenza di malfunzionamento del 50% del sistema)
GNB	Guasto Non Bloccante: il guasto avviene in situazioni particolari e non frequenti, causando piccoli inconvenienti del servizio
IMAC	Cambi di Configurazioni: piccoli cambi di configurazioni programmati con il Supporto Tecnico

di seguito sono riportate tempistiche di intervento secondo la classificazione della gravità dei guasti:

CATEGORIA	TEMPO DI PRESA IN CARICO
GB	1 ora lavorativa

Capitolato Tecnico Prestazionale – Pag. 5 di 5

GNB	12 ore lavorative: le chiamate ricevute devono essere evase entro 12 ore lavorative dalla richiesta
IMAC	24 ore lavorative: le chiamate ricevute devono essere evase entro 24 ore lavorative dalla richiesta

di seguito sono riportate le tempistiche di ripristino secondo la classificazione della gravità dei guasti:

CATEGORIA	TEMPO DI RIPRISTINO
GB	SW: 5 ore lavorative
	HW: 8 ore lavorative
GNB	SW: 24 ore lavorative
	HW: 24 ore lavorative