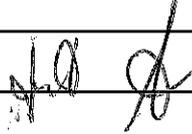
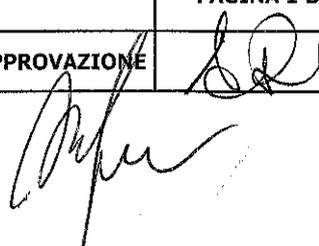
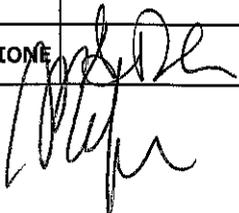
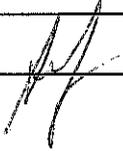
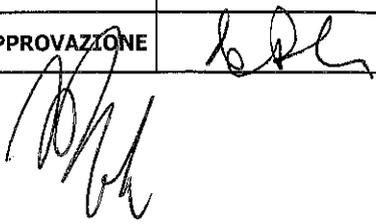


	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA
FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER
TECNICO DI ABC NAPOLI**

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 2 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1.	<u>SCOPO DELLA FORNITURA.</u>	3
2.	<u>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</u>	3
3.	<u>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</u>	3
3.1	<u>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</u>	3
3.1.1	<u>REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.</u>	7
3.2.	<u>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA.</u>	7
3.3	<u>CONTROLLI</u>	9
3.4	<u>COMUNICAZIONE CON ABC</u>	9
4.	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC</u>	9
4.1	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA.</u>	9
4.2	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ.</u>	9
4.3	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA.</u>	10
5	<u>NON CONFORMITÀ</u>	10
6	<u>VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)</u>	10
7	<u>ALLEGATI</u>	11
	<u>SLA DEL SERVIZIO</u>	11

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 3 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo della fornitura è erogare servizi di manutenzione e assistenza hardware e software per i due apparati IPOFFICE 406 Avaya, i 4 telefoni Avaya ed il relativo software per la gestione della reportistica e registrazione delle chiamate.

Contestualmente dovrà essere erogato training on the job al personale dei Sistemi Informativi sulle nuove release software installate durante il periodo del contratto.

Il sistema in oggetto espleta servizi di Call Center Tecnico per conto di ABC (Acqua Bene Comune Napoli Azienda Speciale) ed è attivo H24 7x7.

Si sottolinea la delicatezza del servizio erogato per la natura di pubblico servizio espletata da ABC e pertanto è importante il funzionamento full time dell'apparecchio.

Il luogo della fornitura sarà la sede di Via Poggioreale 46/i dove risiede il centro di Supervisione e Telecontrollo di ABC Napoli.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142

DI vo 81/08 ss.mm.ii.

DI vo 196/03 ss.mm.ii.

DPS

RAEE D.Lvo 151/2005

DI 152/06 ss.mm.ii.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento attuale presso ABC sono stati installati due apparati ACD di Avaya modello IPOffice, composti da un modulo IPOffice406 con 8 attacchi digitali, 2 attacchi analogici ed un switch 8 porte (come si può vedere dall'immagine sottostante). Uno dei due apparati è una scorta a "freddo" per eventuali anomalie bloccanti.



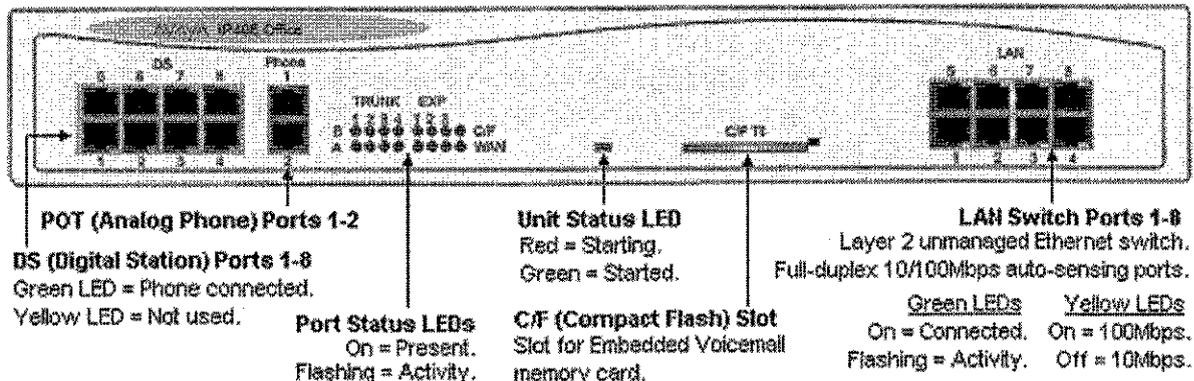
SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI

STATO DOCUMENTO:
I° REVISIONE
DATA EMISSIONE:
15/09/2016
CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
PAGINA 4 DI 11

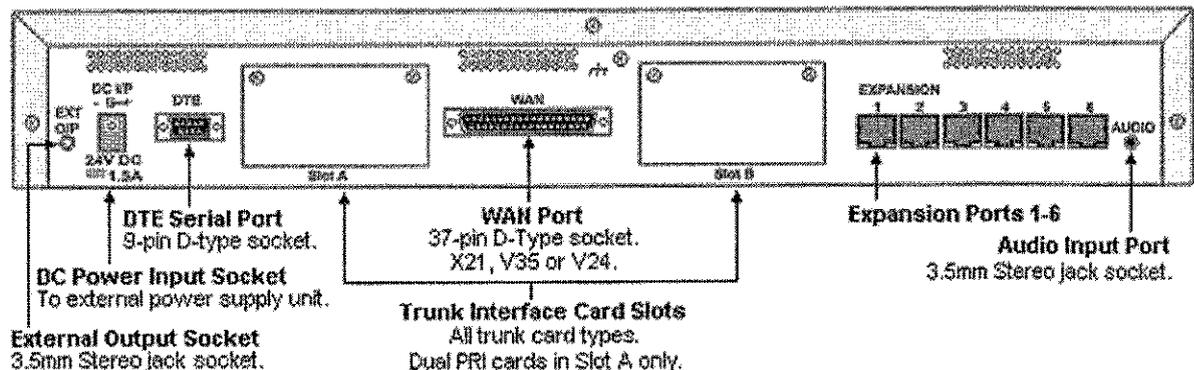
ELABORAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

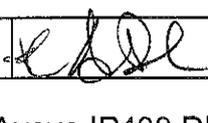
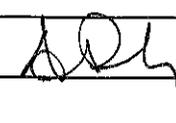


I sistemi sono differenti per le capacità di linee urbane, nel primo sistema le schede PRI sono due mentre sul secondo è installata una solo scheda (quest'ultimo adibito a scorta a freddo). Le linee telefoniche sono attualmente fornite da Telecom Italia, ma il fornitore di telefonia fissa e dati potrà cambiare il corso di vigenza di contratto a seguito dell'espletamento della Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC)



La release installata sui sistemi è la 3.1.65 uguale alla versione "manager" di gestione installata sul server preposto alla gestione con S.O Windows Server 2003 SP1. L'hardware del server non è oggetto della presente fornitura ovvero non si richiede manutenzione HW/SW.

Per quanto riguarda la reportistica la versione installata è la 5.0.22. Inoltre è presente il software per la registrazione delle chiamate ContactStore nella versione 7.2.09

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 5 DI 11
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

Al momento sono in esercizio 4 telefoni Avaya IP400 DIG 5410.

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il **Responsabile di Tecnologie e Reti** ovvero un funzionario da questi delegato come **"Responsabile Tecnico"**.

Nell'esecuzione delle attività affidate, il fornitore dovrà garantire il rispetto dei SLA elencati nell'allegato A:

Il Servizio di manutenzione ed assistenza tecnica dovrà prevedere le seguenti prestazioni:

- 1) Accettazione chiamate tramite numero verde, fax o via e-mail disponibili H24 7X7;
- 2) Ricerca e rimozione di eventuali guasti hardware con eventuale sostituzioni di parti che impediscono il normale funzionamento
- 3) Rimozioni di malfunzionamenti dei programmi software mediante Patches e/o nuove versioni dei programmi e aggiornamenti del firmware (anche se tali aggiornamenti risultassero a pagamento, in tal caso se ne farà carico il fornitore stesso)
- 4) Variazione dell'albero IVR
- 5) Validazione funzionalità di reporting e/o creazione di nuovi report in funzione delle esigenze di ABC.
- 6) Visite per manutenzione preventiva, devono essere inclusi nel servizio almeno due visite di manutenzione preventive in date concordate fra le parti

I disservizi /guasti sono classificati in base alla loro severità (vedi allegato A)

Severità 1 (S1)

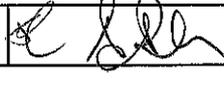
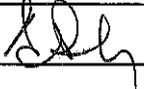
Sono di severità S1 tutti i guasti che comportino il fuori servizio del Sistema o di almeno il 50% dei suoi derivati interni (locali o remoti)

Severità 2 (S2)

Sono di severità S2 tutti i rimanenti guasti

Sono esclusi i soli terminali telefonici che non rientrano nel perimetro degli SLA, ma che sono comunque coperti da assistenza.

Per **tempo di risposta al disservizio/guasto** si intende il tempo intercorso dalla segnalazione al Call Center del fornitore a quando l'ABC riceve una risposta sulla

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 6 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

previsione del ripristino, comprende quindi il tempo di presa in carico, l'analisi preliminare e la verifica dei tempi di intervento. Si calcola come differenza tra la data e l'ora in cui ABC riceve la previsione di ripristino e la data e l'ora di segnalazione del guasto da parte di ABC. Entrambi questi elementi sono determinati in base ai dati conservati all'uopo sui registri del Call Center del fornitore.

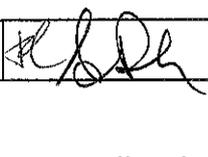
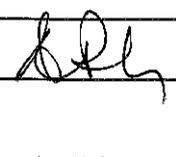
Per **tempo di ripristino del disservizio/guasto** si intende il tempo intercorso dalla segnalazione al Call Center del fornitore a quando viene risolto il problema. Si calcola come differenza tra la data e l'ora in cui il servizio è ripristinato e la data e l'ora di segnalazione del guasto da parte di ABC. Entrambi questi elementi sono determinati in base ai dati conservati all'uopo sui registri del Call Center del fornitore.

Nel calcolo di questi tempi non si tiene conto di quei disservizi non di competenza del fornitore, come ad esempio a quelle dovute alle linee telefoniche o dovuti al cliente stesso (ad es. mancata accessibilità al sito)

Il fornitore dovrà :

- (A) avere adeguate e documentate referenze di lavori equivalenti, per tipologia e valore economico, già effettuati c/o altri enti/aziende negli ultimi tre anni;
- (B) essere un partner certificato AVAYA oppure Avaya Italia stessa.
- (C) essere in grado di fornire supporto tecnico diretto attraverso proprio personale tecnico certificato, regolarmente assunto.
- (D) elaborare una relazione tecnica, sia in formato cartaceo che su CD ROM, che illustri:
 - le caratteristiche tecniche e funzionali del servizio offerto;
 - dettaglio delle modalità con cui si intende attuare il processo di Assistenza, Manutenzione, Configurazione, Attivazione e Collaudo d'intera infrastruttura da Gestire e Manuteneere;
 - dettaglio delle modalità di **Assistenza On-Site sia hardware che software**

Tutti i requisiti di cui ai punti da A) a D) sopra elencati dovranno essere opportunamente redatti e/o documentati in fase di presentazione dell'offerta.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Le competenze devono essere certificate e rilasciate dalla casa costruttrice Avaya, per garantire la piena conoscenza degli apparati, installati presso le sedi ABC,

La ditta dovrà prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di **Responsabile del servizio**. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale unico nei confronti del Responsabile tecnico del ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con **orario 8.30 –18.30**) e **possibilmente anche nei giorni non lavorativi e festivi per eventuali gravi problematiche tecniche**. E' inteso che tali non sono gli orari per richieste di assistenza che sono H24 7x7 compresi festivi.

Egli dovrà:

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti;
- Gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate;

Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

Il fornitore è tenuto a Il fornitore garantire la riservatezza delle informazioni delle quali entrerà in possesso in conseguenza della specifica attività

3.1.1 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

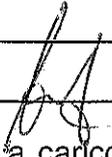
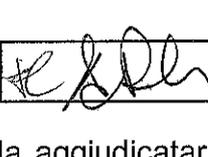
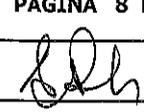
L'appalto non prevede attività in ambienti confinati o sospetti d'inquinamento.

3.2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA.

Come detto l'obiettivo di questo servizio sarà di garantire la corretta operatività del Call Center Tecnico di ABC che risponde al numero 0815639210.

In particolare si richiede:

- a) manutenzione hardware/software ivi compresi aggiornamenti firmware alle recenti release e licenze software per eventuali aggiornamenti. Questi ultimi sono comprensivi della fornitura

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 8 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- b) sostituzione, a carico della azienda aggiudicataria con pezzi nuovi di fabbrica, di qualsiasi congegno, parte o elemento che presenti rotture e/o logorio che comunque diminuiscano il rendimento degli apparati ivi compresi i telefoni asserviti al servizio.
- c) implementazione di nuove funzionalità e/o modifica di quelle attualmente in esercizio all'albero IVR in relazione alle esigenze aziendali
- d) formazione/training on the job sulle tematiche inerenti la configurazione degli apparati stessi e dei software preposti al loro uso.
- e) implementazione di nuovi report e/o modifica di quelli attualmente in esercizio

Per i punti c)-d)-e) sono da prevedere almeno 5 g.u. di assistenza

Il Fornitore, durante tutta la durata del servizio, dovrà garantire lo smaltimento delle apparecchiature (o componenti di queste) dismesse secondo quanto previsto dalla normativa vigente ivi compreso Decreto RAEE D.Lgs 151/2005 e D. Lgs. 152/2006.

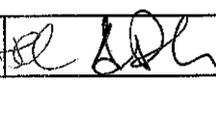
Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo ed a seguito di:

- una richiesta di assistenza inoltrata direttamente dal Responsabile Tecnico ABC (via mail, fax e/o telefonata)
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile tecnico ABC con il Responsabile del servizio.

Inoltre dovrà essere fornito, ogni bimestre, sempre al responsabile tecnico, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi, il rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. distribuzione delle modalità di intervento;
3. distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità di intervento;
4. durata media degli interventi suddivisi per tipologia;
5. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione
6. numero di interventi che hanno superato gli SLA

Le attività di cui alla presente specifica si svolgeranno nella sede di Via Poggioreale46/i Napoli. Sarà cura di ABC rendere disponibile, ad attivazione del contratto, opportuno documento informativo per l'accesso in sicurezza a tale sede..

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 9 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.3 CONTROLLI

Dovrà essere fornito al responsabile Tecnico ogni tre mesi o su richiesta un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

La rendicontazione dovrà essere fornita comunque con cadenza trimestrale.

La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali. A tale scopo, indipendentemente dal report bimestrale, il Data Base dovrà essere consultabile dal Responsabile tecnico del Settore Informatica ogni volta che ne avesse la necessità.

L'invio dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione verrà reso noto all'atto dell'ordine. Qualora specificatamente richiesto da ABC o qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere utilizzato un supporto magnetico o ottico.

ABC si riserva di effettuare controlli sul corretto smaltimento dei rifiuti derivanti da attività di manutenzione hw per accertare il rispetto dei requisiti legislativi vigenti.

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC

Il referente per la gestione del contratto è, come detto, il Responsabile dell' Area Tecnologie e Reti ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e l'e-mail di quest'ultimo sarà comunicato all'attivazione del contratto. Il fornitore è tenuto a comunicare ad ABC ad attivazione del contratto il nominativo ed il recapito della sua figura di riferimento per la gestione del contratto.

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA.

In fase di offerta l'impresa dovrà consegnare ad ABC tutta i certificati, anche in forma di autocertificazione, relativi a quanto previsto nei punti A)-C)^(3.4) In caso di autocertificazione ABC avrà facoltà di richiedere i certificati prima dell'inizio delle attività

4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ.

Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 10 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco del personale (completo di dati anagrafici, una foto formato tessera di ogni dipendente e delle relative certificazioni Avaya) che il fornitore intende utilizzare nell'ambito della fornitura

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA.

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza trimestrale;
- Giornalmente e per ogni intervento rapportino di chiusura e apertura della chiamata;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui al Paragrafo 4.1 e 4.2 che si verificherà nel corso della fornitura.

5 NON CONFORMITÀ

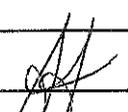
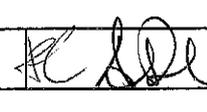
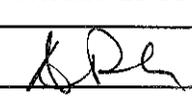
Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nel presente capitolato tecnico, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

In particolare saranno considerate conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto delle SLA di servizio.

Tali non conformità possono dare luogo a Penali o a alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE CALL CENTER TECNICO DI ABC NAPOLI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 15/09/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 11 DI 11	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa s'impegna in tal caso a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

7 ALLEGATI

A. SLA assistenza tecnica :

Allegato A

SLA DEL SERVIZIO

Sono definiti i seguenti livelli di servizio che dovranno essere rispettati H24 7X7

Livello di servizio	Valore atteso	Penali
Disponibilità apparati	99,99%	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di risposta al disservizio/guasto	1 h	1,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di ripristino del servizio Sev 1	4 h	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo di ripristino del servizio Sev 2	8 h	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

