

ARPAE
Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2021-566	del 22/07/2021
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi. Ordine diretto sul MEPA per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica centralini TIM anno 2021 – CIG ZF6328A6D3.	
Proposta	n. PDTD-2021-590	del 21/07/2021
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale	
Dirigente adottante Struttura proponente	Dott. Stefano Cattani Servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale	
Dirigente proponente	Dott. Stefano Cattani	
Responsabile del procedimento	Dott. Stefano Cattani	

Questo giorno 22 (ventidue) luglio 2021 presso la sede di Viale Silvani, 6 in Bologna, il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale, Dott. Stefano Cattani, ai sensi del Regolamento Arpae per l'adozione degli atti di gestione delle risorse dell'Agenzia, approvato con D.D.G. n. 114 del 23/10/2020 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Servizio Sistemi Informativi. Ordine diretto sul MEPA per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica centralini TIM anno 2021 – CIG ZF6328A6D3.

VISTI:

- la D.D.G. n. 139 del 30/12/2020 "Direzione Amministrativa. Servizio Amministrazione, Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di Previsione dell'Agenzia per la Prevenzione, l'Ambiente e l'Energia dell' Emilia Romagna per il triennio 2021 2023, del Piano Investimenti 2021 23, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2021, del Budget Generale e della Programmazione di Cassa 2021.";
- la D.D.G. n. 140 del 30/12/2020 "Direzione Amministrativa. Servizio Amministrazione, Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle Linee Guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per l'anno 2021 ai centri di responsabilità dell'Agenzia per la Prevenzione, l'Ambiente e l'Energia dell'Emilia Romagna.";
- il Regolamento per l'adozione degli atti di gestione dell'Agenzia approvato con D.D.G. n. 111 del 13/11/2019 e revisionato con D.D.G. n. 114 del 23/10/2020;
- il Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture di Arpae approvato con D.D.G. n. 111 del 13/11/2021;
- il Regolamento recante la disciplina per le modalità di costituzione del fondo e la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche, previsti dall'art.113 del D.Lgs. 50/2016, come revisionato con D.D.G. n.147 del 30/12/2020;
- il D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- il D.L. 16 luglio 2020 n. 76 recante “ Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”, come modificato dalla Legge n. 120 dell'11 settembre 2020;
- il Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 “Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”, in vigore dal 1.06.2021;

- l'art. 7 comma 2 del D.L. n. 52 del 2 maggio 2012 (convertito in legge 6 luglio 2012, n. 135) di modifica dell'art.1, comma 450 della L. n. 296 del 27 dicembre 2006, da cui deriva l'obbligo per le Amministrazioni pubbliche per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario, di ricorrere al mercato elettronico della P.A.;

PREMESSO

- che l'attuale distribuzione capillare dell'Agenzia, ad oggi articolata in 46 sedi sul territorio regionale, risulta strutturata su una rete rigida di centralini, dedicati a ciascuna sede e limitati alla stessa in termini di risorse;
- che per rendere più dinamica e flessibile l'intera organizzazione, si è intervenuti con l'aggiornamento dell'infrastruttura telefonica e con l'adeguamento degli accessi di fonia in tecnologia IP con trasporto privilegiato, a parità di servizi e consegna linee dell'operatore telefonico, riducendo e concentrando i luoghi di «governo» delle utenze telefoniche, per erogarle singolarmente sulle sedi territoriali in modo flessibile e mobile;
- che tale investimento, per la riorganizzazione suddetta, ha ridotto i costi di gestione organizzativa e i tempi previsti per gli spostamenti di personale, oltre che la riduzione dei costi elettrici e di gestione dei locali tecnici;
- che si rende necessario, a decorrere dall'1/1/2021, un servizio di assistenza tecnica con manutenzione dei sistemi telefonici attualmente in uso presso ARPAE;
- che il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi ed Innovazione Digitale ha svolto l'attività istruttoria volta ad identificare le caratteristiche del servizio di cui trattasi per soddisfare le esigenze su esposte;
- che si è reso necessario richiedere un preventivo per un servizio di durata annuale alla Telecom Italia s.p.a., azienda fornitrice degli apparati in dotazione ad Arpae e pertanto operatore economico più idoneo ad assicurare i risultati attesi di assistenza in termini di costi e tempi di intervento;
- che la suddetta società, ha manifestato la disponibilità alla erogazione del servizio di cui trattasi, come da Proposta di Manutenzione con Presidio sui sistemi di Telefonia dell'ARPAE (TLC21AVF_ATO_ARPAE Manutenzione_Rev 1) e relativo allegato, agli atti dell'amministrazione, al prezzo di euro 15.000,00 (iva esclusa);
- che l'offerta è congrua e rispondente alle esigenze dell'amministrazione;

- che la fornitura del servizio di interesse è disponibile a catalogo sul mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA) fornita dalla Telecom Italia s.p.a. con sede legale in Milano alla via G. Negri n.- P. IVA 00488410010;

CONSIDERATO:

- che non sono attive Convenzioni Consip di cui all'art. 26 comma 1 della legge n. 488/1999 nè di Intercent-ER di cui all'art.21 della legge regionale n.11/2004 aventi ad oggetto un servizio analogo a quello di cui trattasi;
- che ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.L. n. 76 del 16 luglio 2020, come modificato dall'art. 51 del D.L. n. 31 maggio 2021 n. 77, è possibile procedere all'aggiudicazione di lavori o forniture di importo inferiore a 139.000,00 euro, mediante procedura di affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'art. 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50;
- che l'art. 1 comma 3 del D.L. 76 del 16 luglio 2020 prevede che gli affidamenti diretti possano essere realizzati tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga gli elementi descritti nell'articolo 32, comma 2, del decreto legislativo n. 50 del 2016;
- che, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture, vigente in Arpae, agli atti dell'amministrazione scrivente, Responsabile Unico del Procedimento è il dott. Stefano Cattani, Responsabile del Servizio Sistemi Informativi ed Innovazione Digitale;

DATO ATTO

- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che non sono stati riscontrati i suddetti rischi, pertanto non è stato necessario provvedere alla redazione del DUVRI, e non sono conseguentemente previsti oneri per la sicurezza per il rischio da interferenze;
- che la fornitura non rientra nei settori merceologici oggetto di Criteri Ambientali Minimi approvati con decreto del Ministero dell'Ambiente, di cui all'art. 34 del D.lgs. 50/2016;
- che la procedura è stata segnalata all'ANAC ed ha ricevuto dal sistema SIMOG il seguente numero di CIG ZF6328A6D3;

RITENUTO, per tutto quanto in premessa esposto:

- di affidare, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. 16 luglio 2020, convertito in legge dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120, come modificato dall'art. 51 comma 1 lett.a) par. 2.1)

del D.L.n. 77/2021 ed in conformità alle regole di funzionamento del mercato elettronico di Consip, mediante Ordine diretto sul MEPA, il servizio di manutenzione con presidio sui sistemi di telefonia di Arpae, per 12 mesi (1/1/2021-31/12/2021), alla società Telecom Italia s.p.a. con sede legale in Milano alla via G. Negri n.- P. IVA 00488410010 per un importo complessivo di euro 15.000,00 (iva esclusa)

- di demandare la stipula del contratto alla Responsabile del Servizio Acquisti e Patrimonio, ai sensi del Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture, vigente in Arpae;

DATO ATTO:

- che il fornitore in sede di abilitazione al Mepa ha reso la dichiarazione di insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- che è stato acquisito il Durc on line del Fornitore, risultato regolare, e che non esistono annotazioni negative a suo carico nel casellario ANAC;
- ai fini dell'art. 9 del d.l. n. 78 dell'1 luglio 2009 "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102), che il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. n. 99/09, confermate con riferimento alla programmazione di cassa nell'Allegato A (Budget esercizio 2020 - Linee Guida" della D.D.G. n. 139 del 30/12/2020);
- che non sussistono situazioni di conflitto anche potenziale di interesse secondo quanto previsto dall'art. 42 del D.lgs. 50/2016;
- che è stato acquisito il parere favorevole di regolarità contabile espresso, ai sensi del regolamento sull'adozione degli atti di gestione delle risorse dell'agenzia approvato con D.D.G. n. 114 del 23/10/2020, dal Servizio Bilancio nella persona del dott. Antenucci Alessandro, titolare dell'incarico di funzione di Unità Budget, Controllo economico e Fatture/Fornitori;

ATTESTATA:

- la regolarità del presente atto;

DETERMINA

1. di affidare, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. 16 luglio 2020, convertito in legge dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120, come modificato dall'art. 51 comma 1 lett.a) par. 2.1) del D.L.n. 77/2021 ed in conformità alle regole di funzionamento del mercato elettronico di Consip, mediante Ordine diretto sul MEPA, il servizio di

manutenzione con presidio sui sistemi di telefonia di Arpae, per 12 mesi (1/1/2021-31/12/2021), alla società Telecom Italia s.p.a., con sede legale in Milano alla via G. Negri n.- P. IVA 00488410010, per un importo complessivo di euro 15.000,00 (iva esclusa)- CIG ZF6328A6D3;

2. di subordinare la stipula del contratto all'esito positivo dei controlli sul possesso dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
3. di demandare la stipula del contratto alla Responsabile del Servizio Acquisti e Patrimonio, secondo le regole di funzionamento del sistema di e-procurement MEPA;
4. di dare atto che la spesa complessiva della fornitura, stimata in euro 18.300,00 (iva inclusa) avente natura di "Utenze telefoniche" è compresa nel budget annuale 2021 e nel bilancio economico preventivo pluriennale 2021-2023 con riferimento al centro di responsabilità del Servizio Sistemi Informativi ed Innovazione Digitale;
5. di dare atto che, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il presente provvedimento è soggetto agli obblighi di pubblicazione sul profilo del committente, alla sezione "Amministrazione trasparente".

Il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi ed Innovazione Digitale

dott. Stefano Cattani

Il presente Catalogo aggiorna ed integra l'offerta del Fornitore nel Mercato Elettronico della PA. La pubblicazione del presente Catalogo avverrà solo a seguito dell'inserimento sul Sistema del presente documento firmato digitalmente, secondo le istruzioni pubblicate sul Sito www.acquistinretepa.it.

Il presente Catalogo è stato generato a seguito dell'operazione di Gestione Catalogo nr 5512576

NUOVE OFFERTE INSERITE

Categoria	Informatica, Elettronica, Telecomunicazioni e Macchine per Ufficio
-----------	--

Scheda Tecnica: > Centralini IP

Codice	Marca	Codice articolo produttore	Nome commerciale del centralino IP	Prezzo
MAN7SISTEL	TIM	MAN7SISTEL	MAN7SISTEL	15000,00

Codice	Unità di misura	Quantità vendibile per unità di misura	Lotto minimo per unità di misura	Acquisti verdi
MAN7SISTEL	Pezzo	1	1	N.A.

Codice	Tempo di consegna (solo numero)	Disponibilità minima garantita	Area di consegna	Garanzia
MAN7SISTEL	30	5	ITALIA	

Codice	Tipo assistenza	Note	Allegato	Immagine
MAN7SISTEL			Manutenzione con presidio per n° 7 sistemi telefonici con centrali Alcatel-Lucent per 12 mesi.pdf	

Codice	URL Immagine	Descrizione tecnica	Tipo contratto	Tempo di consegna
MAN7SISTEL			Acquisto	30 giorni lavorativi

Codice	Unità di misura per tempo di consegna	Prezzo per unità di prodotto	Unità di prodotto	Terminali collegabili
MAN7SISTEL	giorni lavorativi	15000,00	Pezzo	Vedi allegato

Codice	Interni	Compatibilità terminali	Interfaccia Ethernet 10/100	Protocolli supportati
MAN7SISTEL	1	Vedi allegato	10	Vedi allegato

Codice	Funzionalità gateway integrata	Unified Messaging	Voice Mail	IVR (Interactive Voice Response)
MAN7SISTEL	SI	Vedi allegato		NO

Codice	Installazione e configurazione	Collegamenti analogici o ISDN verso rete pubblica	Alimentazione emergenza	Linee analogiche di emergenza
MAN7SISTEL	prevista	Vedi allegato		

Codice	Linee analogiche per terminali analogici	Codec audio supportati
MAN7SISTEL	Vedi allegato	Vedi allegato

N/A

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA- PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021



**PROPOSTA DI MANUTENZIONE CON
PRESIDIO SUI SISTEMI DI TELEFONIA
DELL'ENTE**

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE
AMBIENTE ENERGIA EMILIA
ROMAGNA**

VALORIZZAZIONE ECONOMICA

REDATTO:	EM-PS.PS/NE	Davide Passarini
VERIFICATO/ APPROVATO:	B.S/NE.PAL	Massimo Farina
DESCRIZIONE ALLEGATI:	Nell'indice	
LISTA DI DISTRIBUZIONE	B.S/NE.PAL	

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA- PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

INDICE

0	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
1	INTRODUZIONE	4
2	RIFERIMENTI	4
3	VALORIZZAZIONE ECONOMICA.....	4
3.1	Costo complessivo della manutenzione sui Sistemi di telefonia in esercizio sulle sedi di AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA.....	4

Allegati

[1] TLC21AVF_ATO_ARPAE Manutenzione_Rev 1

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA- PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

0 REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	VERSIONE	DATA
Prima emissione	0	26/05/2021
Seconda emissione	1	14/06/2021

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL’ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

1 INTRODUZIONE

Il presente documento riporta la valorizzazione economica della soluzione descritta nel documento ‘Allegato Tecnico Offerta’ indicato nel paragrafo ‘Riferimenti’.

2 RIFERIMENTI

[1] TLC21AVF_ATO_ARPAE Manutenzione_Rev 1

[2] Nota Operativa Interna

3 VALORIZZAZIONE ECONOMICA

3.1 Costo complessivo della manutenzione sui Sistemi di telefonia in esercizio sulle sedi di AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA.

La durata del contratto di manutenzione, coerente con quanto richiesto dal cliente, avrà decorrenza **01/01/2021 e scadenza 31/12/2021**, per una **durata di 12 mesi**.

MANUTENZIONE CON PRESIDIO SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL’ENTE	
Ente	Canone Anno Tot.
AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA	15.000,00 €
Assistenza tecnica con Manutenzione sui sistemi telefonici in esercizio	
TOTALE	15.000,00 €



**PROPOSTA DI MANUTENZIONE CON
PRESIDIO SUI SISTEMI DI TELEFONIA
DELL'ENTE**

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE
AMBIENTE ENERGIA EMILIA
ROMAGNA**

ALLEGATO TECNICO DI OFFERTA

EMESSO

B.S/NE.PSD

Davide Passarini

DATA

14-06-2021

CODICE DOCUMENTO:

TLC21AVF

Versione:

1

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

REDATTO:

B.S/NE.PSD

Davide Passarini

**VERIFICATO/
APPROVATO:**

B.S/NE.PAL

Massimo Farina

**LISTA DI
DISTRIBUZIONE:**

B.S/NE.PAL

**CERTIFICAZIONE
QUALITA'**

Il Sistema per la Gestione Qualità di TELECOM ITALIA SpA – Strutture Commerciali Clientela Affari - è conforme alla norma ISO 9001:2008 per le attività di *ideazione, progettazione, sviluppo, commercializzazione e assistenza post vendita di soluzioni relative a prodotti, sistemi e servizi di telecomunicazione fissi e mobili, ed informatici; gestione, coordinamento e supervisione dei relativi servizi di realizzazione e manutenzione.* Certificato N.9111.TEL9 scadenza 7-11-2017 CSQ.

Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL’ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

INDICE

0	EXECUTIVE SUMMARY	4
1	RIFERIMENTI	4
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO – REQUISITI RICHIESTI	4
3	DETTAGLIO DELLA PROPOSTA	4
3.1	Servizio di assistenza tecnica con erogazione manutenzione e presidio tecnico in loco.	4
3.2	Classificazione delle risorse oggetto della manutenzione.	5
3.3	Sistemi di telefonia in esercizio sulle sedi di AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA sui quali verrà erogato il servizio di manutenzione con profilo di servizio “SLA Semplice”.	5
3.4	Modalità di intervento.....	6
3.5	SLA - Livelli di servizio erogati in continuità.	7
3.6	SLA – Reportistica del Livello di servizio erogato.....	9
3.6.1	Metodo di calcolo delle Penali.	9
3.6.2	Art. 5. Penali.....	11
ALLEGATI	11

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA- PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	VERSIONE	DATA
Prima emissione	0	26/05/2021
Seconda emissione	1	14/06/2021

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

0 EXECUTIVE SUMMARY

Il presente documento illustra l'offerta tecnica proposta da TIM Telecom Italia per il Cliente AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA.

1 RIFERIMENTI

- TLC21AVF_Valorizzazione_ARPAE Manutenzione_Rev 1
- Nota Operativa Interna

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO – REQUISITI RICHIESTI

Proposta di manutenzione in continuità con quanto erogato ora, sui sistemi di telefonia attualmente in esercizio e secondo il dettaglio di seguito descritto.

La durata del contratto di manutenzione è coerente con quanto richiesto dal cliente ed avrà decorrenza 01/01/2021 e scadenza 31/12/2021, per una durata di 12 mesi.

3 DETTAGLIO DELLA PROPOSTA.

3.1 Servizio di assistenza tecnica con erogazione manutenzione e presidio tecnico in loco.

La proposta si articola nel fornire un contratto di assistenza tecnica denominato **Data Symphony Fonia**, in continuità con quanto erogato oggi relativo alla manutenzione dei sistemi telefonici in esercizio, comprendenti le risorse fisiche e logiche che ne determinano a funzionalità telefonica di servizio.

La segnalazione dei disservizi sarà possibile chiamando il numero verde **"800 100 100"**. Al cliente sarà consegnato un codice **PIN** di identificazione.

La segnalazione dei disservizi sarà anche possibile accedendo al portale **TuconTi** di Telecom Italia.

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA– PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL’ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

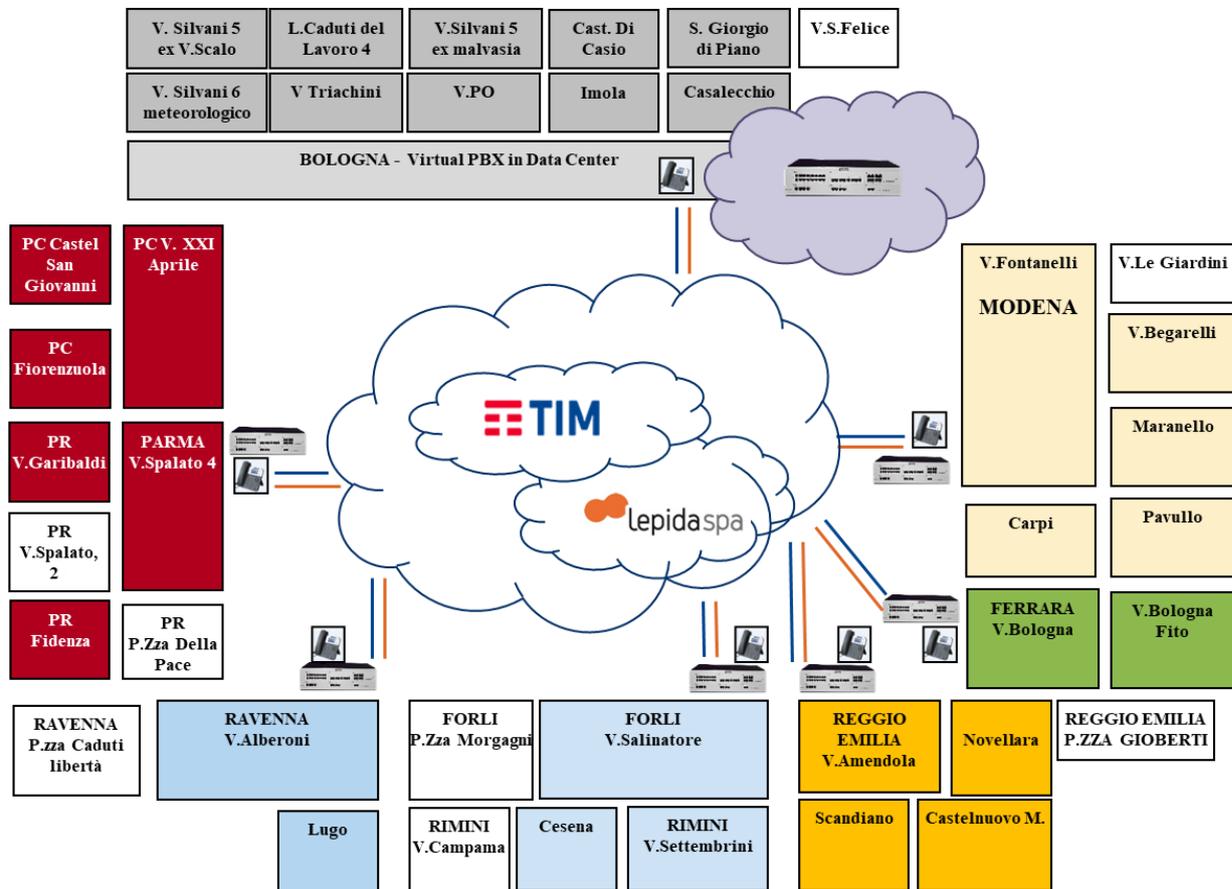
3.2 Classificazione delle risorse oggetto della manutenzione.

Il servizio comprende l'erogazione dell'assistenza tecnica sulle seguenti componenti:

- manutenzione dei **sistemi telefonici** in esercizio.
- gestione on-site e remota (tele-gestione) dei sistemi telefonici in esercizio.
- assistenza agli **utenti** dei sistemi telefonici in esercizio.

3.3 Sistemi di telefonia in esercizio sulle sedi di AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA sui quali verrà erogato il servizio di manutenzione con profilo di servizio “SLA Semplice”.

Nella figura seguente sono indicati i sistemi sui quali verrà erogato il servizio di manutenzione con profilo di servizio “SLA Semplice” le cui caratteristiche sono descritte nel paragrafo 3.5.



In dettaglio:

- **27** centrali come Mediagateway di sola attestazione fisica delle utenze, prive di ruolo «funzionale» all'interno della rete fonia.
- **7** centrali Headquarter a livello provinciale come «cuore» dell'infrastruttura sulle quali si registrano i mediagateway ed i telefoni IP.

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

- La sede di **Bologna**, una delle 7, è nodo virtuale ospitato all'interno del data center di Regione Emilia Romagna, anticipando la necessaria semplificazione dell'infrastruttura in relazione alla futura aggregazione di tutte le sedi verso una unica sede.
- Network Management Omnivista 8770, per l'amministrazione centralizzata dell'intera rete telefonica.
- **1300** telefoni circa in esercizio sull'intera rete "fonia" dell'ente, distinti fra telefoni analogici, digitali ed IP.

Tutti i 7 sistemi centrali Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise (di seguito anche solo OXE) sono oggi in release 12.0, e dotati ciascuno di 2 CPU in duplicazione "hot stand-by". Il nodo di Bologna è "virtualizzato" all'interno del Data Center che Regione Emilia Romagna dispone per il cliente. Ai 7 nodi master di area sono connesse tutte le sedi di ARPA come IP Media Gateway (IP-MG). Gli IP-MG sono gli attuali nodi "periferici" della rete fonia. Su questi IP-MG connessi su IP/Ethernet rimarranno in essere tutte le schede e le licenze per il collegamento delle attuali utenze telefoniche in esercizio (es. apparecchi digitali e/o analogici, linee urbane ISDN/PSTN, celle per infrastruttura Dect) oltre alle risorse di segnalazione, compressione, adattamento per le funzionalità VoIP con standard H323 o SIP verso gateway. Ogni insieme (nodo + IP.MG) forma un unico IP-PBX completamente ridonato in ogni sua componente e geograficamente distribuito presso le sedi ARPA delle 7 province.

3.4 Modalità di intervento.

La modalità di intervento sulle risorse avverrà in continuità e con le stesse logiche fin qui attuate.

Tim gestirà al pieno ogni risorsa indicata nel dettaglio precedente.

La manutenzione dei "Server Virtuali" all'interno del data center del cliente sarà a carico del cliente stesso, mentre la funzionalità e la gestione delle applicazioni indicate in tabella ed installate su tali Server sarà a cura di TIM.

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

3.5 SLA - Livelli di servizio erogati in continuità.

L'importanza di ciascun guasto segnalato sarà codificato attraverso una classificazione di Livelli di gravità assegnati dal Contact Center all'atto della ricezione della segnalazione.

L'assegnazione dello specifico Livello di gravità dovrà essere repentinamente segnalata (in accordo con i livelli di servizio contrattualizzati descritti nel seguito) dall'operatore del Contact Center multicanale all'utente che ha aperto la chiamata e, per i guasti di livello 1 e 2, al Referente nominato dall'Amministrazione Contraente tramite uno degli strumenti di comunicazione disponibili (preferibilmente via posta elettronica, altrimenti con altri mezzi). All'interno della segnalazione l'operatore del Contact Center multicanale dovrà inserire le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo univoco della chiamata;
- eventuale diagnosi di massima della causa del disservizio;
- stima in merito alle modalità di ripristino del servizio oggetto di guasto;
- stima in merito alle tempistiche di ripristino del servizio oggetto di guasto.

I Livelli di gravità assegnabili ai guasti sono definiti nella seguente tabella:

Livello di gravità	Descrizione
1	Guasto Bloccante: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico oppure di almeno una postazione di operatore o utente VIP ¹
2	Errore Grave: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dal sistema telefonico compresa fra il 20% ed il 10%
3	Disservizio o richiesta di assistenza: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 10% delle utenze gestite dal sistema telefonico oppure semplice richiesta di assistenza o gestione

Tabella 1 Livelli di gravità

I servizi erogati verranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- Tempo di risposta al malfunzionamento
- Tempo di risoluzione del malfunzionamento:
- Tempo di intervento su chiamata per manutenzione
- Tempo di intervento su chiamata per gestione e assistenza
- Disponibilità unitaria del sistema telefonico

PARAMETRO		VALORE *		
Descrizione	Liv. Gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risposta al malfunzionamento	Tutti	1 Ora nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi	30 Minuti nel 95% dei casi

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

PARAMETRO		VALORE *		
Descrizione	Liv. Gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	1	4 Ore **	4 Ore **	1,5 Ore **
	2	8 Ore	4 Ore	2 Ore
	3	12 Ore	8 Ore	6 Ore
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	1 Ora	1 Ora	20 Minuti
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	3 Ore nel 95% dei casi	1,5 Ore nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Tutti	99,00 % su base annuale	99,00 % su base semestrale	99,50 % su base trimestrale
Tempo di sospensione del servizio per attività concordate		5 minuti nel 99% dei casi (statistica annuale)		

* le ore o minuti si riferiscono alla finestra di erogazione relativa allo specifico livello di qualità contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente.

** riducibili a 30 minuti in caso di possibilità di soluzione mediante ausilio di Telediagnostica e/o di figure di Presidio (nelle relative finestre orarie).

Tabella SLA

A fronte di situazioni di criticità e/o di grave non conformità degli impianti e/o dei loro accessori, che rendano impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni di Convenzione, sono di seguito specificati gli SLA ai quali Telecom Italia è in grado di prendere in carico l'impianto, ferme restando le condizioni economiche previste per il servizio nel caso di massima vetustà. Dal momento della presa in carico, anche tutte le componenti accessorie entreranno a pieno titolo nel servizio di manutenzione correttiva e preventiva, come tutte le altre apparecchiature.

PARAMETRO		VALORE *		
Descrizione	Liv. Gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risposta al malfunzionamento **	Tutti	1 Ora nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi	30 Minuti nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	Tutti	Best Effort	Best Effort	Best Effort
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	1 Ora	1 Ora	20 Minuti
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	3 Ore nel 95% dei casi	1,5 Ore nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi

* le ore o minuti si riferiscono alla finestra di erogazione relativa allo specifico livello di qualità contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente. In assenza di TAF o presidio, il tempo di risposta è di 8 ore in copertura semplice/estesa e 4 ore nel completo.

** Il tempo di risposta include, se possibile, la previsione su modalità e tempistiche di ripristino.

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

3.6 SLA – Reportistica del Livello di servizio erogato.

Il mancato rispetto, per uno o più parametri, dei valori di tale livello di servizio, rilevati sul singolo punto di erogazione o su un insieme di essi, comporta l'applicazione di penali a carico del fornitore, che vengono calcolate sulla base dello scostamento fra il valore rilevato ed il valore definito nello SLA.

Il metodo di calcolo è descritto di seguito.

3.6.1 Metodo di calcolo delle Penali.

Il mancato raggiungimento dei valori obiettivo contrattualizzati comporta l'addebito di Punti Penalità (PP) calcolati su ogni singolo parametro come specificato nel seguito.

Ove il totale dei PP maturati al termine del contratto sia inferiore o pari a $S = \dots(20)$, non sarà applicata alcuna penale a carico di Telecom.

Ove il totale dei PP maturati al termine del contratto sia superiore a S , sarà riconosciuta al Richiedente una penale pari a $(PP - S) \%$ del valore massimo globale delle penali. Il valore della penale non potrà comunque essere superiore a quanto definito nell'art. 5.

Per i parametri "Tempo di risposta" e "Tempo di risposta sul servizio VoIP", vengono sommati gli scostamenti che hanno ecceduto il valore obiettivo; ogni ora o frazione di scostamento dal valore obiettivo comporta 1 PP.

Per il parametro "Tempo di ripristino", tutti gli interventi vengono ordinati al crescere dei tempi di ripristino, individuando un primo gruppo di interventi che copre l'85% del totale. Su tale insieme viene calcolata la somma degli scostamenti in eccedenza rispetto al primo valore obiettivo; analogamente sull'insieme restante viene calcolata la somma degli scostamenti in eccedenza rispetto al secondo valore obiettivo.

Ogni ora di scostamento dai valori obiettivo comporta $1 \text{ PP} / F$ dove F è un fattore di correzione funzione del numero N di apparati gestiti secondo la seguente relazione:

$F = 1$ se $N < 20$

$F = N/20$ se $N \geq 20$.

Per ogni intervento che ha comportato un tempo di ripristino inferiore al 50% del valore obiettivo, verrà riconosciuto a Telecom un bonus pari a $\frac{1}{2}$ PP. (nel caso sia richiesta dal richiedente)

Per il parametro "Tempo di Ripristino del servizio VoIP" vengono sommati i tempi di ripristino relativi ai guasti bloccanti, ogni ora o frazione di scostamento dai valori obiettivo comporta 1 PP. (nel caso sia richiesta dal richiedente).

Per i parametri "Disponibilità globale" e "Disponibilità del servizio VoIP", calcolata la disponibilità annuale con arrotondamento alla seconda cifra decimale, ogni centesimo di punto percentuale di scostamento dal valore obiettivo comporta 1 PP.

**AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI
MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE**Emesso da: **EM-PS.PS/NE**

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

Il valore del punto penale “PP” ,da cui il calcolo del valore economico da corrispondere in caso di richiesta, è di seguito indicato ed è in relazione alla classificazione di gravità del guasto in coerenza con la classificazione riportata nel capitolo 3.8:

Livello di gravità	Descrizione
1 – Guasto Bloccante	PP=1% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza
2 – Errore Grave	PP=0,50% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza
3 - Disservizio o richiesta di assistenza	PP=0,25% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza

AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE AMBIENTE ENERGIA EMILIA ROMAGNA – PROPOSTA DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI DI TELEFONIA DELL'ENTE

Emesso da: EM-PS.PS/NE

Codice doc.: TLC21AVF

Versione: 1

14/06/2021

3.6.2 Art. 5. Penali

In caso di mancato rispetto da parte di TIM degli obiettivi di qualità di cui al Profilo Commerciale, il Richiedente ha la facoltà di richiedere alla stessa il pagamento delle penali il cui criterio di calcolo è indicato nel paragrafo 3.9.1

Le penali non sono applicabili nel caso di responsabilità non imputabile a TIM, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei casi di:

- forza maggiore;
- responsabilità imputabili al Richiedente;
- modifica delle configurazioni degli apparati di connettività effettuata direttamente dal Richiedente senza alcun intervento da parte di TIM o di ditte dalla stessa incaricate;
- interruzioni programmate del Servizio con preavviso da parte TIM;
- interruzioni del Servizio per cause attinenti a vulnerabilità di sicurezza sugli apparati di rete o di terminazione e pubblicate su siti pubblici dei fornitori successivamente alla data di sottoscrizione del Contratto;
- interruzioni del Servizio effettuate per ordine di un'Autorità.

A titolo di esempio sono considerate di forza maggiore le seguenti circostanze: impossibilità per eventi naturali avversi di recarsi sul posto nel caso di guasti, scioperi, epidemie, blocco dei mezzi di trasporto, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, sommosse, restrizioni legislative od autorizzative, embarghi commerciali o industriali, guerre, e qualsiasi altro evento fuori dal controllo delle Parti che impedirà il realizzarsi di quanto previsto nel presente Contratto.

Le penali maturate saranno riconosciute da TIM con la fatturazione del primo ciclo di fatturazione dell'anno successivo alla certificazione del ritardo.

L'importo complessivo delle penali non potrà essere superiore al 10% del valore annuo del Contratto, in caso di eccedenza il Richiedente avrà facoltà di risolvere il Contratto.

ALLEGATI

TLC21AVF_Valorizzazione_ARPAE Manutenzione_Rev 1

N. Proposta: PDTD-2021-590 del 21/07/2021

Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi E Innovazione Digitale

OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi. Ordine diretto sul MEPA per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica centralini TIM anno 2021 – CIG ZF6328A6D3.

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile del Servizio Amministrazione, Bilancio e Controllo economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpae per l'adozione degli atti di gestione delle risorse dell'Agenzia.

Data 22/07/2021

Il Responsabile del Servizio
Amministrazione, Bilancio e
Controllo economico
