



## **S.p.A. AUTOVIE VENETE**

*Concessionaria dell'Autostrada Venezia - Trieste con diramazioni Palmanova - Udine, Villesse - Gorizia e Portogruaro - Pordenone - Conegliano*  
*Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Friulia S.p.A. Finanziaria Regionale Friuli - Venezia Giulia*  
*Sede Legale: via V. Locchi, 19 - 34123 Trieste - Tel. 040/3189111 Fax 040/3189235*  
*Centro Servizi di Palmanova - 33050 Bagnaria Arsa (UD) - Tel 0432/925111 Fax 0432/925399*  
*Capitale Sociale € 157.965.738,58 i.v. - R.E.A. Trieste 14195*  
*Registro Imprese Trieste, P.I. e C.F. 00098290323 - C.C.P. 00283341*



# **AUTOVIE VENETE**

**S.p.A. AUTOVIE VENETE - via Locchi, 19 – 34123 Trieste**

## **“FORNITURA SERVIZI DI TELEFONIA SUDDIVISO IN DUE LOTTI”**

**Lotto 2  
SERVIZI TELEFONA FISSA  
CIG 65591047D8**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO  
NORME TECNICHE – ALLEGATO A**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | PREMESSA.....  | 3  |
| 1.1 | Introduzione.....  | 3  |
| 1.2 | Definizioni e acronimi.....  | 3  |
| 1.3 | Struttura del documento.....   | 3  |
| 1.4 | Avvertenze generali.....   | 4  |
| 1.5 | Requisiti di conformità.....   | 4  |
| 1.6 | Caratteristiche generali delle forniture.....  | 5  |
| 1.7 | Documentazione da consegnare prima dell'avvio del servizio per verifica funzionale.....          | 6  |
| 2.  | DETTAGLI TCNICI DELLA FONIA FISSA.....   | 6  |
| 2.1 | Oggetto dei servizi.....   | 6  |
| 2.2 | Caratteristiche dei servizi.....   | 6  |
| 2.3 | SLA dei servizi di fonìa.....  | 10 |
| 3.  | SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA.....  | 11 |
| 3.1 | Generalità.....  | 11 |
| 3.2 | Call Center e relativo SLA.....  | 13 |
| 3.3 | Servizi di installazione, attivazione, cessazione, variazione dei servizi.....                   | 13 |
| 3.4 | Gestione dei malfunzionamenti.....   | 14 |
| 3.5 | Supervisione e manutenzione programmata.....   | 15 |
| 3.6 | Mantenimento delle misure di sicurezza minime sulle infrastrutture utilizzate per i servizi..... | 16 |
| 3.7 | Reportistica e analisi delle prestazioni del servizio.....                                       | 16 |
| 3.8 | Informazioni di chiamata assistenza.....   | 16 |
| 4.  | SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE.....   | 17 |
| 4.1 | Generalità.....  | 17 |
| 4.2 | Elementi relativi alla rendicontazione.....  | 18 |
| 5.  | GESTIONE COMPLESSIVA DELLA FORNITURA.....  | 18 |
| 5.1 | Generalità.....  | 18 |
| 5.2 | Relazioni con l'Azienda.....   | 18 |
| 5.3 | Piani di progetto esecutivi e collaudi.....  | 19 |
| 5.4 | Rendicontazione tecnica e amministrativa.....  | 20 |
| 6.  | LIVELLI DI SERVIZIO COMPLESSIVI.....   | 20 |

## 1. PREMESSA

### 1.1 Introduzione

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di servizi per telefonia fissa necessari alle esigenze operative di S.p.A. AUTOVIE VENETE.

### 1.2 Definizioni e acronimi

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- Azienda, Committente, Stazione Appaltante: S.p.A. AUTOVIE VENETE;
- Banda garantita: velocità fino alla quale dovrà essere garantito il trasporto dei segnali di fonia sull'intero percorso all'interno della rete del Fornitore; la misura di tale parametro è da intendersi come media sul secondo;
- Concorrente o Offerente: impresa che, da sola o in Associazione temporanea/Consorzio/GEIE, con altre imprese concorre alla presente gara, ovvero potenziale Fornitore;
- Fornitore: impresa che, da sola o in Associazione temporanea/Consorzio/GEIE, con altre imprese, risulta aggiudicataria della presente gara;
- Disponibilità complessiva del servizio: indicatore del livello di servizio che misura la percentuale di tempo per il quale il servizio è stato complessivamente disponibile, ovvero non interessato dai soli guasti bloccanti, nel periodo di riferimento; tale percentuale è quindi comprensiva dei tempi di fermo per eventuali manutenzioni **programmate**;
- **Guasto bloccante: un malfunzionamento che renda totalmente inaccessibile o inutilizzabile un servizio, o la sua componente principale;**
- **Guasto non bloccante: un malfunzionamento che renda inaccessibili o inutilizzabili componenti secondarie di un servizio, o degradi le prestazioni delle sue componenti principali;**
- Line rate: velocità di trasmissione dei dati su un circuito o rete di telecomunicazione;
- Major change: ampliamento che altera in modo significativo la capacità e la funzionalità del servizio;
- Minor change: ampliamento che non altera in modo significativo la capacità e la funzionalità del servizio;
- **PRA (Primary Rate Access): circuito 30 canali voce in tecnologia ISDN o analogo, con vettore di trasporto rame, fibra o ponte radio PDH**
- SLA (Service Level Agreement): livello di servizio minimo atteso per la tipologia di servizio oggetto della presente gara, rilevante per S.p.A. AUTOVIE VENETE.

### 1.3 Struttura del documento

Il presente documento (nel seguito anche "documento") si compone delle seguenti parti:

- Premessa: comprende l'introduzione, le definizioni e acronimi, le avvertenze generali, i criteri di valutazione e la struttura richiesta alle offerte tecniche;
- Vari capitoli che descrivono ciascuno una tipologia di servizi per telefonia fissa la cui fornitura è oggetto del presente;
- Servizi di assistenza e manutenzione: descrive le caratteristiche generali attese per i servizi di assistenza e manutenzione: ulteriori caratteristiche specifiche potranno essere dettagliate nei capitoli dedicati alle tipologie di fornitura;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione: descrive le caratteristiche generali attese per i servizi di rendicontazione e fatturazione: ulteriori caratteristiche specifiche potranno essere dettagliate nei capitoli dedicati alle tipologie di fornitura;

- Gestione complessiva della fornitura: contiene la descrizione delle modalità attese di relazione fra S.p.A. AUTOVIE VENETE e il Fornitore, di gestione dei progetti esecutivi e dei collaudi, e degli aspetti relativi alla rendicontazione tecnica e amministrativa.

Ciascuno capitolo relativo alla descrizione delle forniture è a sua volta così strutturato:

- Descrizione tecnica del servizio richiesto;
- SLA minimo richiesto per il servizio, e/o per il relativo servizio di manutenzione o assistenza, dove rilevante;
- Varie specifiche.

#### **1.4 Avvertenze generali**

Il termine “Fornitore”, nel contesto del presente documento, fino al termine delle procedure di aggiudicazione di gara, è da intendersi nell’accezione di “Concorrente”, ovvero “potenziale Fornitore”.

L’utilizzo del verbo “dovere” nelle forme di “deve” e “dovrà” nel presente documento indica una caratteristica di fornitura requisiti rilevanti di servizio o di offerta di importanza rilevante per S.p.A. AUTOVIE VENETE, ai quali il Concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva.

L’utilizzo del verbo “dovere” nelle forme di “deve” e “dovrà”, se seguite dall’avverbio “obbligatoriamente” indica nel presente documento obblighi di fornitura non negoziabili da parte del Fornitore.

Si precisa che, per quanto riguarda i servizi aggiuntivi, questi sono impegnativi per il Fornitore ma non per l’Azienda, che potrà decidere autonomamente se usufruirne o meno.

Si precisa che nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, il Concorrente dovrà porre in risalto nell’offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

L’erogazione di tutti i servizi previsti nel presente documento dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Tutte le durate previste nel presente documento sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

Qualora nel presente documento si faccia riferimento a “orario d’ufficio” o a “giornata lavorativa” si intende l’intervallo 8-19 dal lunedì al venerdì, e 8,30-13,30 del sabato per i soli giorni feriali.

#### **1.5 Requisiti di conformità**

In merito al rispetto delle normative di sicurezza e a garanzia del corretto funzionamento delle apparecchiature, le apparecchiature previste nella fornitura, disciplinata nei contenuti tecnici da questo Capitolato, dovranno obbligatoriamente soddisfare o superare i normali requisiti previsti per forniture similari (elenco fornito a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- I requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla Legislazione Italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142.
- I requisiti stabiliti nel D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81.
- I requisiti di sicurezza (es.: IMQ) e di emissione elettromagnetica (es.: FCC classe A) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo.
- I requisiti di immunità definiti dalla EN55024.

- **OLO (acronimo di Other Licensed Operators), ci si riferisce a tutti gli operatori di reti di telecomunicazione, concorrenti al fornitore nell'erogazione di servizi voce/dati.**

**La licenza prevista per gli OLO è indicata all'art. 25 del Codice delle comunicazioni elettroniche " Autorizzazione generale" che abilita gli stessi all'installazione e fornitura di reti pubbliche di comunicazione elettronica e per l'espletamento del servizio telefonico accessibile al pubblico. Per poter offrire i propri servizi, al momento della concessione dell'autorizzazione, agli OLO viene fornito:**

- ✓ **il codice di carrier selection per "easy access";**
- ✓ **il codice operatore.**

**Tali codici identificano, in maniera univoca, ciascun operatore. Solamente le società provviste di autorizzazione possono richiedere i sopraindicati codici, nonché l'assegnazione di numerazioni geografiche e non geografiche al Ministero.**

Le apparecchiature fornite dovranno essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i Paesi dell'Unione Europea e dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- I requisiti stabiliti nel D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
- I requisiti stabiliti dal D. Lgs. 19 novembre 1998, n. 257;
- I requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla Legislazione Italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- I requisiti di sicurezza (es.: IMQ) e di emissione elettromagnetica (es.: FCC classe A) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- Le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alle Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 – EMC) e conseguentemente essere marchiate e certificate CE;
- I requisiti di immunità definiti dalla EN55024.
- I requisiti relativi alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose previsto dalla normativa vigente, ed in particolare dalla Direttiva 2002/95/CE, (RoHS) recepita con D. Lgs. 151/2005.

## **1.6 Caratteristiche generali delle forniture**

Il Fornitore dovrà garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura stessa, indipendentemente dalla eterogeneità dei componenti e dei servizi base e delle opzioni previste dalla fornitura. La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

- Tutte le apparecchiature eventualmente fornite e le opzioni dovranno essere nuove di fabbrica, ed essere costruite utilizzando parti nuove;
- Il Fornitore dovrà descrivere, nei documenti di verifica funzionale, le caratteristiche tecniche e/o di configurazione delle apparecchiature e dei servizi forniti, nel rispetto dei requisiti del presente Capitolato;
- Tutta la fornitura dovrà risultare conforme ai requisiti di conformità indicati in precedenza.

## 1.7 Documentazione da consegnare prima dell'avvio del servizio per verifica funzionale

La documentazione completa di schemi di impianto, documenti di verifica funzionale, verbali ecc. deve essere presentata prima dell'avvio del servizio e dovrà essere strutturata per capitoli come descritto nel seguito:

1. Un capitolo per la tipologia della fornitura della telefonia fissa:
  - a. Descrizione del servizio;
  - b. Service Level Agreement (livelli di servizio) relativi al servizio;
  - c. Eventuali elementi di miglioramento rispetto alle caratteristiche minime richieste;
  - d. Progetto di fornitura o migrazione del servizio, comprensivo di pianificazione di massima, tempi e modalità di esecuzione;
  - e. Caratteristiche o riferimento ai servizi di manutenzione o assistenza.
  - f. Schemi logici e fisici dell'impianto:
2. Un capitolo sulle modalità di gestione complessiva della fornitura con riferimento a:
  - a. Modalità di relazione ed escalation per le problematiche di tipo tecnico progettuale e amministrativo;
  - b. Gestione dei progetti esecutivi e dei collaudi;
  - c. Aspetti relativi alla rendicontazione tecnica e amministrativa.

Dovranno essere verificate eventuali esigenze relative alla rete di accesso dell'Azienda, tramite sopralluogo obbligatorio.

## 2. DETTAGLI TCNICI DELLA FONIA FISSA

### 2.1 Oggetto dei servizi

Il Fornitore deve obbligatoriamente garantire la fornitura di servizi di telefonia fissa appartenenti alle seguenti categorie:

- Servizi di telefonia fissa tradizionale, che include la presa in carico o la nuova fornitura di linee telefoniche ed i servizi avanzati ad esse connessi (GNR, SP, ...) che S.p.A. AUTOVIE VENETE potrà richiedere per terminazioni presso le proprie sedi;
- La gestione del traffico telefonico entrante ed uscente;
- Servizi di Rete Intelligente: Addebito al Chiamato, Addebito Ripartito;
- *Number Portability* per le numerazioni geografiche;
- Dual Operator durante attivazione servizio di fonia con attestazione apparati su nuovi cavi;
- Servizi di assistenza e manutenzione;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione.

I suddetti servizi saranno erogati secondo le modalità di seguito descritte e, ove applicabile, completi delle attività di approvvigionamento, installazione, attivazione, manutenzione e verifica funzionale delle risorse necessarie per l'erogazione dei servizi stessi.

### 2.2 Caratteristiche dei servizi

#### **Servizi di telefonia fissa tradizionale e gestione del traffico entrante e uscente**

Il Fornitore deve garantire almeno:

- La fornitura di linee telefoniche e la presa in carico archi di numerazione attestati presso S.p.A. AUTOVIE VENETE (040-3189XXX e 0432-925XXX);
- La fornitura ex-novo di nuove linee telefoniche, archi di numerazione e servizi aggiuntivi;
- La gestione delle chiamate uscenti ed entranti per utenze interne, che accedono alla rete utilizzando un apparecchio telefonico collegato al centralino di sede, collegato alla rete pubblica;

**Anche nel caso di continuità di operatore devono essere posati nuovamente i cavi.**

Il traffico uscente gestito è classificato nelle seguenti tipologie:

- Urbano (compreso il distrettuale);
- Inter distrettuale;
- Fisso-Mobile (tutti i prefissi in decade 3 resi disponibili dal Piano di Numerazione);
- Nazionale);
- Internazionale fisso e mobile (incluse le chiamate ai terminali mobili esteri e satellitari).
- Traffico Voip

Alleghiamo una tabella di riferimento relativa al traffico sviluppato nel mese di Aprile 2015. I dati i intendono a titolo esemplificativo e non esaustivo.

**RIEPILOGO TELEFONIA FISSA AUTOVIE VENETE MESE DI APRILE 2015**

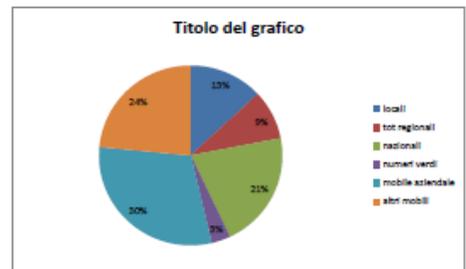
**FLUSSO PALMANOVA**

|                      | prefisso   | tot           | sec            | min        |
|----------------------|------------|---------------|----------------|------------|
| locali               | 430*       | 2082          | 199158         | 3319,3     |
| regionali            | 040*       | 226           | 27357          | 455,95     |
|                      | 0431*      | 258           | 37147          | 619,116667 |
|                      | 0434*      | 214           | 26140          | 435,666667 |
|                      | 0427*      | 2             | 131            | 2,18333333 |
|                      | 0481*      | 298           | 44402          | 740,033333 |
|                      | 0428*      | 0             | 0              | 0          |
| <b>tot regionali</b> | <b>998</b> | <b>135172</b> | <b>2243,98</b> |            |
| nationali            | 777        | 2700          | 320954         | 5349,28333 |
| numeri verdi         | 800        | 252           | 51079          | 851,316667 |
| mobile aziendale     | 6xxx       | 5180          | 460337         | 7672,28333 |
| altri mobili         | 3*         | 3173          | 358238         | 5970,63333 |
| mobile               | 8353       | 8353          | 818575         | 13640,9167 |

| totale Palmanova | prefisso | tot   | sec     | min      |
|------------------|----------|-------|---------|----------|
|                  | 81       | 24300 | 1524943 | 25413,72 |

come delta tra totale e altre chiamate

**MINUTAGGIO PERCENTUALE - PALMANOVA**



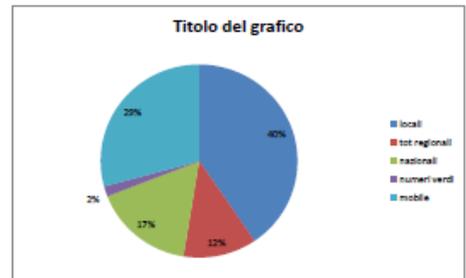
**FLUSSO TRIESTE**

|                      | prefisso   | tot          | sec               | min         |
|----------------------|------------|--------------|-------------------|-------------|
| locali               | 040*       | 1044         | 209356            | 3489,26667  |
| regionali            | 0432*      | 128          | 26765             | 446,083333  |
|                      | 0431*      | 98           | 12800             | 213,333333  |
|                      | 0434*      | 49           | 8546              | 142,433333  |
|                      | 0427*      | 3            | 697               | 11,61666667 |
|                      | 0481*      | 61           | 13641             | 227,35      |
|                      | 0428*      | 0            | 0                 | 0           |
| <b>tot regionali</b> | <b>342</b> | <b>62449</b> | <b>1040,81667</b> |             |
| nationali            | 777        | 478          | 85479             | 1424,65     |
| numeri verdi         | 800        | 36           | 8673              | 144,55      |
| mobile               | 3*         | 757          | 151169            | 2519,48333  |

| totale Trieste | prefisso | tot  | sec    | min      |
|----------------|----------|------|--------|----------|
|                | 68       | 2854 | 517126 | 8618,767 |

come delta tra totale e altre chiamate

**MINUTAGGIO PERCENTUALE - TRIESTE**



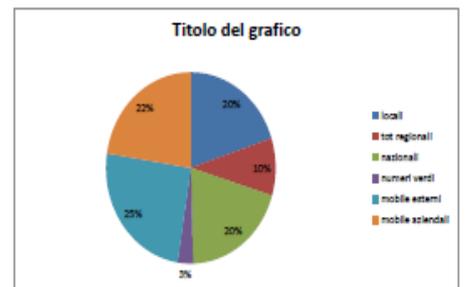
**TOTALE**

|                  | prefisso     | tot  | sec    | min        |
|------------------|--------------|------|--------|------------|
| locali           | 040* - 0430* | 3126 | 408514 | 6838,56667 |
| tot regionali    |              | 1340 | 197420 | 3293,76667 |
| nationali        | 777          | 3178 | 406433 | 6773,88333 |
| numeri verdi     | 800          | 288  | 59752  | 995,866667 |
| mobile esteri    | 3*           | 3930 | 509407 | 8490,11667 |
| mobile aziendali | 6xxx         | 5180 | 460337 | 7672,28333 |

come delta tra totale e altre chiamate

se la chiamata viene effettuata con 6XXX

**MINUTAGGIO IN PERCENTUALE - TOTALE**



Le tipologie di linea telefonica (Palmanova e Trieste) del SPA AUTOVIE VENETE che debbono essere prese in carico dal Fornitore ovvero fornitore ex-novo, secondo la copertura e le modalità già dette, potranno essere una delle seguenti:

- Accesso primario ISDN (PRA) – accesso strutturato, in multipli di 5 canali, da 30 canali a 64 Kbps, configurato come Multilinea GNR con selezione passante. La connettività sarà terminata su interfacce E1 (da fornire) installate su Router Cisco 2951 (da fornire) o superiore compreso di contratto di manutenzione Samrtnet Cisco per tutto il periodo di fornitura (36 mesi) e DSP per tutti i servizi offerti e già in utilizzo attualmente sul router (situazione attuale 96 DSP per il router di Palmanova CS e 96 DSP per il router di Trieste), effettuando il training on the job con il personale della stazione appaltante.<sup>[1]</sup>
- Connettività VoIP da 30 canali con compressione minima di 32 Kbps per ogni canale configurato in GNR con selezione passante. I servizi di accesso della sede devono essere realizzati con il collegamento in rame SHDSL (o superiore) a 6 Mbps con un MCR di 4 Mbps. Dal POP viene realizzato un trasporto dedicato sul backbone del fornitore con tecnologia Fast Ethernet fino al Data Center per l'interconnessione con la rete PSTN e Internet. La connettività sarà terminata su interfacce E1 (da fornire) installate su Router Cisco 2951 (da fornire) o superiore compreso di contratto di manutenzione Samrtnet Cisco per tutto il periodo di fornitura (36 mesi) e DSP per tutti i servizi offerti e già in utilizzo attualmente sul router (situazione attuale 96 DSP per il router di Palmanova CS e 96 DSP per il router di Trieste), effettuando il training on the job con il personale della stazione appaltante.<sup>[2]</sup>

**In tutte e due le situazioni devono essere anche fornite tutte le licenze necessarie per l'attivazione e l'avvio.**

Deve essere garantita la Number Portability dei numeri aziendali con apertura della selezione passante a 3 cifre per ogni sede interessata (PALMANOVA e TRIESTE) e deve essere garantita la portabilità del numero interno da una sede all'altra in caso di spostamento della persona.

Si specifica che l'intero migliaio deve essere aperto in ingresso ed uscita da entrambe le sedi:

- Palmanova c/o centro servizi Bagnaria Arsa (0432-925001 a 0432-925999)
- Trieste via Locchi 19 (040-3189001 a 040-3189999)

Il Fornitore potrà utilizzare le tecnologie che ritiene più appropriate per la rete d'accesso da mettere a disposizione di S.p.A. AUTOVIE VENETE, fermo restando che:

- La qualità del servizio rispetti i livelli di qualità richiesti e non subisca un degrado apprezzabile all'utente rispetto a quella garantita dai circuiti commutati;
- Sia sempre consentito l'utilizzo della banda piena (64 Kbps) di un canale adibito a fonia per consentire l'utilizzo di apparati quali fax G2/G3, modem analogici fino a 56K, fax G4, TA ISDN, etc.;
- Sia garantito il mantenimento della numerazione esistente e l'aggiornamento del DBU per la fornitura e pubblicazione di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati per le linee.

Il piano di numerazione di base delle due sedi verrà attivato dal Fornitore sulla propria piattaforma ma la gestione delle numerazioni interne e la loro portabilità verrà gestita da S.p.A. AUTOVIE VENETE tramite il proprio PABX Cisco Call Manager.

---

<sup>[1]</sup> Il router CISCO 2951 o superiore, deve essere fornito e deve comunque consentire al personale specializzato di S.p.A. Autovie Venete la gestione e configurazione. La configurazione di startup deve essere comunque fatta dal fornitore.

<sup>[2]</sup> Il router CISCO 2951 o superiore, deve essere fornito e deve comunque consentire al personale specializzato di S.p.A. Autovie Venete la gestione e configurazione. La configurazione di startup deve essere comunque fatta dal fornitore.

Per i PRA e le numerazioni esistenti, qualora il Fornitore aggiudicatario del Contratto non coincida con l'attuale fornitore del servizio, si procederà con l'attivazione di nuovi circuiti e/o migrazione di detti circuiti e dei relativi archi di numerazione.

In tal caso, il Fornitore si farà carico della redazione del relativo documento di progetto esecutivo, comprensivo termini di pianificazione, tempi di consegna e modalità di esecuzione previste, con particolare riferimento a eventuali interventi che richiedono il fermo per sostituzione o migrazione del servizio stesso.

Le interruzioni del servizio dovranno essere concordati con la stazione appaltante con un congruo anticipo e quantificati nel documento di progetto.

In particolare, il Fornitore dovrà obbligatoriamente garantire la portabilità della numerazione telefonica fissa geografica.

L'elenco delle linee telefoniche e la verifica di eventuali problemi di *Number Portability*, verranno discussi durante la fase di coordinamento e dopo l'aggiudicazione provvisoria.

Il documento di progetto dovrà contenere la dichiarazione di eventuale presenza o assenza di problemi di *Number Portability* con l'indicazione delle numerazioni eventualmente interessate.

I seguenti servizi debbono essere inclusi nella fornitura del servizio di linea telefonica, ove richiesti:

- Identificazione del chiamante (CLIP e COLP)
- Blocco della identificazione del chiamante (CLIR e COLR)
- Selezione passante
- Multiple subscriber number
- Closed user group
- Subaddressing
- Trasferimento di chiamata
- Terminal Portability
- Attesa
- Richiamata su occupato
- Conferenza a tre
- Toni DTMF

#### **Servizi di Rete Intelligente: Addebito al Chiamato, Addebito Ripartito**

Il Fornitore deve erogare almeno i seguenti servizi, che prevedono la raccolta del traffico telefonico attraverso rete fissa o mobile nazionale e la sua terminazione su numerazioni nazionali non geografiche indicate dal S.p.A. AUTOVIE VENETE:

- Numero Verde: addebito al chiamato dell'intero costo della telefonata, su numerazioni di tipo 800.abcdef o 840.abc
- Addebito ripartito: addebito del costo della telefonata tra chiamante e chiamato. Su numerazioni di tipo 848.abcdef o 840.abcdef.

S.p.A. AUTOVIE VENETE potrà richiedere l'abilitazione alla ricezione di chiamate da numerazioni di:

- Rete fissa nazionale (selettivamente su base prefisso distrettuale);
- Rete mobile.

Il servizio comprende:

- La possibilità di definire i piani di instradamento dinamici in base al giorno (feriale, festivo), all'ora del giorno, alle condizioni di libero/occupato delle numerazioni di terminazione, etc.;

- Il filtro delle chiamate su base CLI;
- Il filtro delle chiamate su base PIN.

In particolare, il Fornitore dovrà garantire la portabilità della numerazione telefonica fissa non geografica pre-esistente.

Il documento di progetto dovrà contenere la dichiarazione di eventuale presenza o assenza di problemi di Number Portability con l'indicazione delle numerazioni eventualmente interessate.

### 2.3 SLA dei servizi di fonia

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio di seguito indicati sull'infrastruttura messa a disposizione per prestare il servizio telefonico tradizionale, con riferimento alla norma ETSI-ETR 138/12/1997)2, ETSI EG 201 769 V1.1.2 (10/2000) e all'art. 10 del DPR 318/97 ora art. 72 Codice delle comunicazioni elettroniche, allegato n. 6.

In particolare:

- **Call Setup time**<sup>3</sup> (percentuale) deve essere non superiore a 0,5 secondi nel 99% dei casi;
- **Unsuccessful Call ratio**<sup>4</sup> (percentuale) deve essere non superiore a 0,05%;
- **Disponibilità complessiva del servizio:** non inferiore al 99,9% su base annua;
- **Tempi di intervento:** inferiore alle 2 ore della segnalazione del malfunzionamento; (penale progressiva)
- **Guasto bloccante:** in caso di guasto bloccante il Fornitore dovrà attivare entro 10 minuti dalla segnalazione dello stesso una deviazione delle chiamate in ingresso di SPA AUTOVIE VENETE su numeri mobile di appoggio che la stessa società metterà a disposizione su richiesta della stazione appaltante.

La deviazione di chiamata sarà pari alle linee in uso (30 canali) e dovrà essere mantenuta in funzione fino al ripristino del servizio telefonico e alla risoluzione del guasto bloccante.

(Es. La stazione appaltante fornirà una lista di numeri di cellulare su cui deviare gli interni da raggiungere)

- **SLA del Call Center per l'accesso ai servizi di manutenzione e assistenza**

Il tempo di ripristino è l'intervallo temporale intercorrente tra la segnalazione del malfunzionamento e la chiusura della procedura di gestione guasti.

Tutti i tempi sopra riportati devono intendersi indipendenti dal numero di disservizi simultanei: in caso di più occorrenze di guasti contemporanei, il Fornitore dovrà garantire supporto tecnico e logistico e il rispetto delle tempistiche su ogni singolo intervento.

Durante il periodo contrattuale, il Fornitore dovrà comunicare a S.p.A. AUTOVIE VENETE, con cadenza mensile, i livelli di servizio conseguiti.

Durante il periodo di fornitura, il Fornitore dovrà fornire a S.p.A. AUTOVIE VENETE, con cadenza mensile, i dati relativi al traffico in ingresso con numero e percentuale di chiamate perse a causa di sottodimensionamento dei canali voce. Tale dato verrà estratto dal Fornitore dalla propria Piattaforma di Accesso

I valori indicati per Call Setup time e Unsuccessful Call ratio dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati a mezzo test richiesti di S.p.A. AUTOVIE VENETE con un insieme di 1.000 (mille) chiamate campione effettuate in orario d'ufficio di più giorni lavorativi.

Il Fornitore dovrà realizzare specifiche campagne di misura, i cui risultati dovranno essere resi disponibili a S.p.A. AUTOVIE VENETE; in mancanza di tali informazioni, S.p.A. AUTOVIE

VENETE potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni addebitandone il costo al Fornitore.

Qualora S.p.A. AUTOVIE VENETE, a proprio insindacabile giudizio, ritenga che il Fornitore non rispetti tali parametri di qualità di servizio dichiarati, potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Azienda, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni solari; in mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire il rispetto delle seguenti tempistiche relative all'ampliamento dell'infrastruttura telefonica, o di migrazione di circuiti o numerazioni esistenti, e alla disattivazione di servizi precedentemente attivati:

- **Tempi di disattivazione di un servizio precedentemente attivato:** entro 30 giorni solari dalla richiesta;
- **Tempo per la redazione di un'offerta economica di attivazione o migrazione (*minor change*, es. migrazione di un numero ad Addebito Ripartito):** non superiore a 10 giorni lavorativi
- **Tempo per la redazione di una offerta tecnico-economica di attivazione o migrazione (*major change*, es. attivazione di un nuovo PRA),** comprendente un documento di progetto esecutivo, per casi più complessi rispetto al punto precedente: non superiore a 15 giorni lavorativi
- **Tempo massimi per il completamento dell'installazione o migrazione** a seguito di ordine, comprensivo di verifica funzionale funzionale:
  - *Minor change:* 30 giorni solari;
  - *Major change:* 60 giorni solari.

Nell'ultimo caso, in situazioni progettuali particolarmente articolate, i tempi saranno concordati tra S.p.A. AUTOVIE VENETE e Fornitore tramite una pianificazione esecutiva dettagliata che potrà essere organizzata in più fasi di avanzamento.

Il Fornitore dovrà infine garantire i livelli di servizio di seguito indicati per i servizi di rete intelligente:

- **Numero massimo di chiamate di Addebito al Chiamato, Ripartito gestibili al secondo:** non inferiori a 100;
- **Tempi di attivazione del servizio** (es. nuovo numero): non superiore a 15 giorni lavorativi dalla richiesta;
- **Tempi di ripristino del servizio:** inferiore alle 8 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

### 3. SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

#### 3.1 Generalità

Il Fornitore deve obbligatoriamente erogare i servizi di manutenzione e assistenza per le tipologie di servizi che lo prevedono, nell'ambito del presente documento.

Tutti gli interventi di manutenzione programmati, anche nel caso in cui gli interventi non interessino direttamente la stazione appaltante dovranno essere obbligatoriamente comunicati con un preavviso non inferiore a 48 (quarantotto) ore.

Per quanto attiene gli interventi non programmati alla stazione appaltante dovrà essere data comunicazione con un preavviso non inferiore alle 2 (due) ore; solamente in casi in cui detto

termine non sia applicabile (es. riparazioni urgenti per guasti) il Fornitore potrà derogare alle predette tempistiche dandone comunque, obbligatoriamente, tempestiva comunicazione alla stazione appaltante.

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente garantire l'erogazione delle prestazioni contrattualmente definire per i servizi di manutenzione e assistenza, anche nel caso siano pendenti controversie con S.p.A. AUTOVIE VENETE.

Tali servizi comprenderanno le seguenti attività:

- Installazione, attivazione, cessazione e variazione dei servizi e delle relative componenti;
- Gestione dei malfunzionamenti;
- Supervisione dell'accesso di fonia e manutenzione programmata degli apparati e degli impianti;
- Mantenimento delle misure di sicurezza minime sulle infrastrutture utilizzate per i servizi;
- Reportistica e analisi delle prestazioni del servizio.

Nel servizio di manutenzione dovranno essere comprese tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi dei software e delle attrezzature, con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale e regionale. Così come i beni compresi nel servizio al suo avvio, anche i beni riparati o sostituiti dovranno essere conformi alle normative vigenti e alla loro evoluzione.

Tutti gli interventi di manutenzione programmata e di assistenza per guasti dovranno essere opportunamente documentati. Il Fornitore è tenuto a prestare la necessaria assistenza tecnica rispettando rigorosamente le condizioni e i tempi di intervento richiesti nel Capitolato.

Per l'espletamento di tali servizi il Fornitore dovrà disporre di uno o più Centri di Gestione, non necessariamente dedicati ai servizi oggetto del bando, e dedicato alla gestione delle risorse utilizzate per erogare i servizi. Attraverso tale Centro il Fornitore dovrà verificare in modo continuativo le prestazioni della propria infrastruttura al fine di:

- Gestire la rete telefonica con monitoraggio puntuale di ogni servizio;
- Valutare il grado di occupazione delle risorse;
- Verificare il corretto dimensionamento complessivo del sistema;
- Consentire una verifica dei livelli di servizio contrattualmente stabiliti ed il calcolo di statistiche;
- Fornire reportistica almeno per tutti i livelli di servizio definiti, per tutti i servizi contrattualizzati.

I sistemi del Fornitore dovranno includere una o più Basi Dati contenente informazioni su:

- Configurazione della rete e dei sistemi in esercizio;
- Misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- Log dei trouble ticket gestiti dai Call Center (vedi oltre);
- Classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- Dati di riscontro della qualità.

Su richiesta di S.p.A. AUTOVIE VENETE, il Fornitore dovrà, secondo procedure concordate, consentire l'accesso ai dati dei Centri di Gestione per effettuare verifiche sulle modalità di espletamento del servizio.

Il fornitore dovrà fornire un documento con le modalità di apertura e gestione dei ticket.

Il Fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati.

Il personale tecnico inviato on-site dal Fornitore:

- Deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per S.p.A. AUTOVIE VENETE, di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti;
- Deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per S.p.A. AUTOVIE VENETE, di telefono cellulare in grado di ricevere chiamate e di effettuare le chiamate necessarie e relazionarsi con i colleghi e con il personale dell'Azienda e con altri fornitori;
- Deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per S.p.A. AUTOVIE VENETE, di mezzi di locomozione adeguati allo svolgimento del servizio.
- Deve farsi riconoscere tramite documento di riconoscimento (BADGE)
- Deve pre-avvisare nel caso di intervento tecnico la stazione appaltante

### 3.2 Call Center e relativo SLA

Nell'ambito dei servizi di manutenzione e assistenza il Fornitore dovrà mettere a disposizione all'attivazione del Contratto uno o più Call Center per il servizio di Help Desk, accessibili mediante uno o più numeri telefonici.

Tali Call Center dovranno svolgere funzionali di Help Desk sia riguardo le richieste di fatturazione e rendicontazione, che di segnalazione guasti, manutenzione e assistenza utenti per i servizi attivati. Il Call center deve essere attivo H24 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. La presa in carico della problematica deve essere specialistica e dedicata ai servizi professionali con l'apertura ticket contestuale alla chiamata e la presa in carico del personale tecnico entro 2 ore.

Per queste ultime funzionalità, i Call Center dovranno consentire una rapida individuazione della natura della problematica (ad esempio, specifico servizio oggetto del malfunzionamento e dell'area di competenza) anche attraverso strumenti di interazione col chiamante (IVR) ovvero operatori di accoglienza della chiamata. Il Fornitore deve garantire la presenza di operatori competenti nei vari servizi svolti in tutte le fasce orarie di copertura dei relativi servizi.

Il Call Center rilascerà un identificativo della chiamata (*ticket*) da utilizzarsi per il tracciamento delle attività e la successiva rendicontazione.

Per ciascun Call Center coinvolto nell'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà comunicare a S.p.A. AUTOVIE VENETE

- Il numero telefonico del Call Center per le ricezione delle chiamate;
- Un eventuale indirizzo e-mail dedicato al servizio di ricezione chiamate;
- Un eventuale sito Web ad accesso riservato dedicato alla apertura e monitoraggio dello stato di avanzamento delle chiamate;
- Le procedure per l'effettuazione delle chiamate, comprensive di tutte le informazioni che S.p.A. AUTOVIE VENETE dovrà produrre per accreditare la richiesta di manutenzione o assistenza tecnica.

### 3.3 Servizi di installazione, attivazione, cessazione, variazione dei servizi

Il Fornitore dovrà erogare le seguenti prestazioni:

- Attivazione e cessazione di nuovi servizi e delle relative componenti, ovvero:
  - Installazione e configurazione degli apparati, se necessari: il Fornitore dovrà garantire l'effettiva installazione degli apparati e consegnare a S.p.A. AUTOVIE VENETE un inventario degli apparati installati;
  - Installazione del software: il Fornitore dovrà farsi carico delle attività di installazione del software sugli apparati. Tale attività potrà essere realizzata presso S.p.A. AUTOVIE VENETE o presso i siti del Fornitore stesso;
- Trasloco completo dei servizi, ove applicabile;

- Variazione eventuale delle componenti dei servizi;
- Variazione delle configurazioni;
- Attuazione degli adeguamenti, riconfigurazioni o ristrutturazioni richiesti da attività di “system tuning”;
- Caricamento e attivazione di nuove release software sugli apparati della propria rete e su tutti i sistemi utilizzati;
- Aggiornamento software degli apparati per mantenere l’allineamento con i rilasci software messi a disposizione dei fornitori della tecnologia sia con finalità di patching che per quanto riguarda l’introduzione dei nuovi servizi;
- Gestione remota degli apparati installati presso S.p.A. AUTOVIE VENETE, che permetta al Fornitore di intervenire dal proprio Centro di Gestione per attività operativo.

Il Fornitore dovrà gestire e controllare tutte le configurazioni hardware e software degli apparati utilizzati per l’erogazione dei servizi, mantenendo aggiornato un DB delle configurazioni (integrato con le Base Dati dei Centri di Gestione) che consenta:

- L’inventario delle configurazioni hardware e software e delle personalizzazioni necessarie, in modo da facilitare le operazioni di ripartenza e di riallineamento a fronte di un qualsiasi problema legato alle funzionalità dei sistemi gestiti;
- La pianificazione dell’attività di gestione e di aggiornamento dei sistemi.

Per tutte le nuove forniture, il Fornitore dovrà garantire, oltre all’installazione e alla messa in opera a regola d’arte, tutti i servizi di manutenzione alle stesse condizioni indicate in questo documento, senza oneri aggiuntivi e per tutta la durata del Contratto, indipendentemente dalla durata della garanzia di ciascuna distinta fornitura.

Tutte le attività associate in qualsiasi modo a ogni nuova fornitura sono a carico del Fornitore incluse le movimentazioni del materiale, la rimozione e l’asporto degli imballaggi, lo smaltimento delle attrezzature sostituite, lo stoccaggio temporaneo etc.

Tutte le parti fornite devono possedere il marchio CE e risultare rispondenti alle norme tecniche e di sicurezza vigenti o successivamente emanate, in particolare quelle emanate dall’UNI e dal CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano).

Il Fornitore dovrà specificare la rispondenza dei propri sistemi alle normative, vigenti al momento dell’offerta, per la sicurezza e le emissioni e la compatibilità elettromagnetica. In particolare il Fornitore dovrà rilasciare per ogni impianto la dichiarazione di conformità alla Legge 5 marzo 1990, n. 46 “Norme per la sicurezza degli impianti”.

### **3.4 Gestione dei malfunzionamenti**

Il Fornitore dovrà erogare un servizio di gestione dei malfunzionamenti (*fault management*) consistente nella rilevazione, diagnosi e risoluzione dei guasti occorrenti sui servizi erogati nell’ambito del Contratto.

Tale servizio dovrà comprendere tutte le attività necessarie per la risoluzione di guasti sugli apparati e i sistemi oggetto del servizio in seguito a segnalazione da parte del personale S.p.A. AUTOVIE VENETE.

Il Fornitore dovrà impegnarsi all’apertura proattiva di ticket anche in mancanza di segnalazioni da parte di S.p.A. AUTOVIE VENETE, risposta a malfunzionamenti rilevati dai propri sistemi di monitoraggio.

Qualora una componente o parte di una componente del servizio necessaria al suo funzionamento presenti un malfunzionamento, il Fornitore dovrà provvedere alla sua riparazione o sostituzione

secondo i tempi di ripristino del servizio previsti, in funzione del tipo di impatto provocato dal malfunzionamento.

Il servizio di gestione dei malfunzionamenti dovrà essere erogato su tutto il territorio italiano, e presso i siti in cui i componenti potranno essere collocati.

In particolare, per i malfunzionamenti che coinvolgono gli apparati installati presso S.p.A. AUTOVIE VENETE, il fornitore potrà intervenire secondo le seguenti modalità:

- Gestione remota di tutti gli apparati installati da parte del proprio Centro di Gestione per la risoluzione dei malfunzionamenti.
- Manutenzione on-site, qualora il malfunzionamento non permetta una correzione attraverso il supporto remoto. Le attività di fault management che richiedano intervento diretto sul sito dovranno essere effettuate nella finestra di erogazione del servizio e concordati con S.p.A. AUTOVIE VENETE.

L'intervento deve garantire il completo ripristino della piena operatività, incluse analisi e diagnosi dei malfunzionamenti, e potrà svolgersi in collaborazione con il personale di S.p.A. AUTOVIE VENETE o di altre ditte o da personale da esso indicati, qualora necessario.

Per tutti gli apparati necessari all'erogazione del servizio la manutenzione ordinaria include tutto l'hardware, con obbligo di sostituzione di qualsiasi parte guasta, senza eccezioni, senza alcun onere per S.p.A. AUTOVIE VENETE.

Un intervento si intende eseguito (e relativo ticket si può considerare chiuso) soltanto quando siano state ripristinate tutte le funzionalità precedenti l'intervento stesso e le condizioni operative precedenti al guasto siano completamente ristabilite. Il ripristino deve includere tutti gli apparati che hanno subito qualsiasi influenza in seguito al guasto oggetto dell'intervento, anche se solo indirettamente interessati (per es. in caso di guasti su apparati obsoleti non più reperibili sul mercato).

S.p.A. AUTOVIE VENETE, qualora lo ritenga opportuno, potrà mettere a disposizione del Fornitore, presso le proprie sedi, uno o più magazzini adatti allo spare-part management secondo modalità che verranno concordate tra le parti.

### **3.5 Supervisione e manutenzione programmata**

La manutenzione deve essere programmata al fine di garantire la corretta gestione delle risorse hardware e software utilizzata per l'erogazione dei servizi, in modo da evitare qualsiasi degrado delle loro prestazioni.

Oltre al monitoraggio continuo delle risorse, pertanto, è richiesta almeno una visita di manutenzione preventiva per ogni anno di contratto (anche su richiesta della stazione appaltante), che verifichi:

- La verifica dello stato di salute dei sistemi e delle apparecchiature, la pulizia (esterna e interna), la regolazione, la sostituzione delle parti usurate e qualunque altro intervento atto a prevenire un degrado delle prestazioni e funzionamenti anomali;
- La verifica del rispetto dei requisiti tecnici di installazione degli apparati e sistemi (rispondenza alla enorme di sicurezza, consistenza e integrità del sistema, corretto cablaggio etc.);
- La verifica dei sistemi di alimentazione, delle protezioni elettriche e telefoniche;
- La verifica delle esigenze di upgrade dei sistemi e della loro idoneità a supportare eventuali espansioni.

Il Fornitore dovrà allegare all'atto dell'attivazione di un nuovo servizio, la descrizione, con dettaglio riferito alle diverse componenti dei sistemi di manutenzione, del numero e della tipologia degli interventi previsti in manutenzione programmata ordinaria, dei controlli di qualità e di ogni altra attività soggetta a programmazione che intenda eseguire sulle attrezzature oggetto del servizio, indicando nel particolare eventuali disservizi indotti dagli interventi stessi.

Gli interventi di manutenzione programmata ordinaria dovranno essere preferenzialmente pianificati anche al di fuori dell'orario d'ufficio, e notificate almeno 15 giorni solari prima dell'intervento.

Gli interventi di manutenzione programmata straordinaria dovranno essere preferenzialmente pianificati anche al di fuori dell'orario d'ufficio, e notificate tempestivamente al numero che verrà comunicato dalla stazione appaltante.

Nel caso di servizi critici o particolarmente articolati, i tempi dell'intervento saranno concordati tra S.p.A. AUTOVIE VENETE e il Fornitore tramite una pianificazione esecutiva dettagliata che potrà essere organizzata in più fasi.

### **3.6 Mantenimento delle misure di sicurezza minime sulle infrastrutture utilizzate per i servizi**

Nell'ambito dell'attività di gestione e configurazione di apparati, sistemi, e dei Centri di Gestione e Call Center, il Fornitore dovrà farsi carico di garantire che non possano verificarsi intrusioni da parte di terzi non autorizzati e/o modifiche delle configurazioni. Il Fornitore dovrà descrivere le principali misure che intende porre in atto a tale riguardo, con particolare attenzione alle operazioni di gestione remota.

### **3.7 Reportistica e analisi delle prestazioni del servizio**

Il Fornitore dovrà produrre su base mensile, un'esauriente documentazione sull'attività di assistenza e manutenzione. In particolare, tale documentazione dovrà contenere:

- Elenco dei ticket emessi dai Call Center, comprensivo dei relativi dettagli (ore e data di apertura e chiusura, ragione della chiamata, analisi della segnalazione, elenco delle azioni intraprese);
- Elenco degli interventi di assistenza tecnica, con il dettaglio delle attività svolte e della durata complessiva dei disservizi;
- Rapporti relativi ad eventuali interventi di manutenzione preventiva;
- Analisi relativa ad eventuali guasti ripetuti;
- Rapporti di conformità agli SLA.

La documentazione dovrà essere disponibile in formato elettronico.

### **3.8 Informazioni di chiamata assistenza**

Dovranno essere comunicate alla stazione appaltante anche:

- Numero per l'accesso ai servizi di manutenzione e assistenza relativi a tutte le tipologie di servizi erogati;
- Eventuale Numero verde per l'accesso al Call Center;
- Eventuale accesso preferenziale al supporto telefonico, o SLA più stringente sui tempi di attesa dell'accoglienza telefonica da parte degli addetti al Call Center;
- Indirizzo di e-mail per segnalazione di malfunzionamenti e richieste di supporto;
- Livelli di servizio sui tempi di risposta alle segnalazioni di malfunzionamento;
- Strumenti Web-oriented ad accesso riservato per:
  - Segnalazione di malfunzionamenti e richieste di supporto;
  - Accesso alle statistiche rilevanti per il servizio;

- Consistenza aggiornata dei servizi attivati (utenze, etc.);
- Self-provisioning relativo alla configurazione, personalizzazione o gestione dei servizi forniti da parte dell'utente;
- Accesso alla reportistica periodica.

#### **4. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE**

##### **4.1 Generalità**

I servizi dovranno essere fatturati e rendicontati a S.p.A. AUTOVIE VENETE, salvo eventuali casi specifici dettagliati in precedenza.

Il Fornitore dovrà garantire all'Azienda la disponibilità di dati di fatturazione sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazione.

È richiesta anche una documentazione di tipo riepilogativo relativamente alle sedi ai Centri di Costo, ai servizi erogati, alla tipologia del traffico e/o del servizio utilizzato.

In particolare i dati in oggetto devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffati, dei canoni, dell'eventuale traffico (secondi di conversazione e relativo costo) distinto per la tipologia di chiamata: distrettuale, (comprese le urbane), interdistrettuale, internazionale, fisso-mobile, servizio di Addebito al Chiamato o Addebito Ripartito, etc.

Il Fornitore dovrà presentare fatture con allegati i dettagli, fino al livello di singola utenza o servizio, contenete almeno i seguenti dati:

- Canoni per servizi ed eventuali ratei;
- Data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati, dove rilevante;
- Numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale, dove rilevante;
- Tipologia della chiamata secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio dove rilevanti;
- Tabella riepilogativa mensile delle chiamate uscenti suddivise per:
  - ✓ Locali
  - ✓ Nazionali
  - ✓ Cellulari
  - ✓ Internazionali
  - ✓ Non geografiche

con indicati almeno i seguenti valori per ogni direttrice:

- ✓ Risposte
- ✓ Percentuale delle risposte
- ✓ Durata complessiva
- ✓ Durata media
- ✓ Importo complessivo
- ✓ Percentuale di incidenza dell'importo su totale del consumo
- ✓ Chiamate occupate o non risposte
- ✓ Percentuale di incidenza sul totale chiamate

In mancanza di queste ultime informazioni la fattura sarà considerata irricevibile.

Il fornitore dovrà prevedere anche 2 giornate di formazione on-site o presso il fornitore, se richieste, per utilizzare l'eventuale piattaforma di consultazione ed aggregazione.

Deve essere possibile effettuare aggregazioni per Centri di Costo, sulla base delle specifiche che saranno fornite dall'Azienda al Fornitore in seguito all'attivazione del servizio.

I dati di fatturazione dovranno essere forniti sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili i dati descritti nella presente sezione con frequenza mensile o bimestrale. I tempi di fornitura dei primi dati di fatturazione non dovrà superare il secondo bimestre a partire dall'attivazione del servizio.

Il fornitore dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni; le condizioni di sicurezza devono essere garantite per:

- I dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- I dati relativi alla fatturazione ed alla registrazione delle informazioni sul traffico e/o utilizzo del servizio;
- Le modalità di conservazione delle registrazioni.

#### **4.2 Elementi relativi alla rendicontazione**

Nella rendicontazione devono essere presenti:

- Riferimento amministrativo diretto per la segnalazione di eventuali problemi;
- Di particolare rilevanza: fattura periodica unica – mensile o bimestrale – comprendente tutti i servizi acquisiti;
- Strumenti Web-oriented per:
  - Accesso alle statistiche di traffico rilevanti per il servizio;
  - Accesso alla rendicontazione e fatturazione periodica;
  - Visualizzazione di dati aggregati di dettaglio;
  - Imputazione dati per aggiornamento della struttura di Centri di Costo;
  - Generazione reportistica, ed export in vari formati (es. CSB, XLS);
  - Possibilità di schedulare la produzione automatica dei report, e l'invio via mail;
  - Self-provisioning per l'attivazione, la variazione o la disattivazione del servizio;
  - Eventuali presenza di API per l'accesso ai dati grezzi.

**La fattura o computo metrico deve essere accompagnata da un analitico che spiega nel dettaglio un riferimento chiaro ai prezzi ed i codici espressi in offerta.**

## **5. GESTIONE COMPLESSIVA DELLA FORNITURA**

### **5.1 Generalità**

Il Fornitore nella fase di avvio dovrà descrivere nel dettaglio le modalità che intende adottare nella gestione dei seguenti aspetti della fornitura:

- Modalità di relazione ed escalation per problematiche di tipo tecnico, progettuale o amministrativo;
- Gestione dei progetti esecutivi e dei collaudi;
- Aspetti relativi alla rendicontazione tecnica e amministrativa.

In particolare, il Fornitore dovrà indicare come soddisfare i requisiti espressi nei paragrafi seguenti.

### **5.2 Relazioni con l'Azienda**

Ad aggiudicazione avvenuta e ai fini della stipula del Contratto, il Fornitore aggiudicatario dovrà nominare un proprio Referente con compito di interfaccia unica verso S.p.A. AUTOVIE VENETE.

Il Referente del Fornitore dovrà relazionarsi con l'Azienda relativamente a tutte le problematiche che S.p.A. AUTOVIE VENETE riterrà non risolte nell'ambito del normale rapporto con il Fornitore (responsabile commerciale, tecnici, Call Center, etc.).

Il Referente del Fornitore è unico anche nel caso di aggiudicazione ad Associazione temporanea/Consorzio/GEIE, e dovrà farsi carico di gestire la relazione fra le varie imprese partecipanti, fungendo da interfaccia unica verso S.p.A. AUTOVIE VENETE; in questo caso il Fornitore dovrà illustrare come intende gestire il coordinamento fra le diverse imprese.

Il Referente del Fornitore, costituendo il punto di riferimento contrattuale per l'Azienda, parteciperà se richiesto ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del contratto e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto del contratto. Sarà inoltre responsabile di assicurare a S.p.A. AUTOVIE VENETE di tutta la documentazione necessaria per il corretto accesso e utilizzo dei servizi (credenziali di accesso, etc.).

Il Referente del Fornitore dovrà possedere caratteristiche professionali di gradimento a S.p.A. AUTOVIE VENETE, con capacità tecnico amministrativo, e lo stesso dovrà fornire, entro la stipula del Contratto, un recapito telefonico, un numero di cellulare e un riferimento e-mail e/o PEC.

### **5.3 Piani di progetto esecutivi e collaudi**

Molte delle forniture previste nell'ambito del presente contratto prevedono che, per l'attivazione di un nuovo servizio presso S.p.A. AUTOVIE VENETE, il Fornitore debba produrre un piano di progetto esecutivo per l'avvio e la messa a regime del servizio richiesto.

Il piano di progetto esecutivo deve comprendere almeno le seguenti informazioni:

- Fasi in cui si articola l'avviamento del servizio;
- Attività per ciascuna fase;
- Tempistiche;
- Sequenza delle attività e le relative interdipendenze, indicazioni dei punti chiave, dei cammini critici e delle relative attività di misura e controllo, eventuali vincoli esterni, con particolare riferimento a eventuali interventi che richiedano l'interruzione del servizio;
- Attività richiesta al personale S.p.A. AUTOVIE VENETE, con la specificazione del carico di lavoro, espresso in giorni/uomo per figura professionale ed indicazione del tipo di supporto richiesto;
- Responsabilità (Azienda o Fornitore) di ogni attività.

Tutte queste informazioni dovranno essere rappresentate in un cronogramma dettagliato (diagramma di Gantt).

Nel Piano dovrà essere specificato chiaramente quale attività possono causare l'interruzione del servizio e per quanto tempo. In questi casi, la pianificazione deve prevedere la comunicazione a S.p.A. AUTOVIE VENETE con congruo anticipo.

Il piano potrà essere modificato congiuntamente dall'Azienda e dal Fornitore qualora le parti lo ritengano necessario.

Al termine della fase di avviamento, il Fornitore dovrà comunicare formalmente di essere pronto al verifica funzionale dei servizi e all'inizio dell'esercizio.

La verifica funzionale sarà svolta dal personale di S.p.A. AUTOVIE VENETE in contraddittorio con il Fornitore ed avrà lo scopo di verificare il rispetto di tutti i punti del bando.

La verifica funzionale deve dare esito positivo rispetto ai seguenti punti:

- Coerenza del progetto rispetto agli obiettivi dell'Azienda;
- Corrispondenza dei servizi forniti con le specifiche del bando e il rispetto degli obblighi contrattuali;
- Verifica dell'opportunità di varianti.

A tal fine il fornitore deve includere nel piano la proposta di un piano di verifica funzionale, che deve essere preventivamente approvato e può essere per tanto modificato secondo le esigenze di S.p.A. AUTOVIE VENETE.

#### **5.4 Rendicontazione tecnica e amministrativa**

Il Referente del Fornitore, costituendo il punto di riferimento contrattuale per S.p.A. AUTOVIE VENETE, parteciperà ad incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del contratto e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto del contratto.

In particolare dovranno essere rendicontate le attività di assistenza e manutenzione, comprendenti:

- Elenco dei ticket emessi dai Call center, comprensivo dei relativi dettagli (ora e data di apertura e chiusura, ragione della chiamata, analisi della segnalazione, elenco delle azioni intraprese);
- Elenco degli interventi di assistenza tecnica, con il dettaglio delle attività svolte e della durata complessiva dei disservizi;
- Rapporti relativi ad eventuali interventi di manutenzione preventiva;
- Analisi relativa ad eventuali guasti ripetuti;
- Rapporti di conformità agli SLA.

Infine, il Referente del Fornitore parteciperà a riunioni per:

- Illustrazione di nuovi prodotti e servizi, e/o aggiornamento delle caratteristiche dei servizi esistenti;
- Analisi di fatture e documenti riepilogativi.

#### **6. LIVELLI DI SERVIZIO COMPLESSIVI**

Un Call center attivo H24 , 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno per la ricezione delle chiamate.

Il Fornitore dovrà iniziare la diagnosi di eventuali malfunzionamenti segnalati da S.p.A. AUTOVIE VENETE entro le 2 ore dalla ricezione della segnalazione, ovvero entro le 2 dalla ricezione della segnalazione il Centro di Gestione del Fornitore dovrà ricontattare S.p.A. AUTOVIE VENETE per iniziare le fasi di problem determination, come già specificato nei precedenti paragrafi.