

ALLEGATO C“ SERVIZI ”

1. DEFINIZIONI.....	<u>2</u>
2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	<u>4</u>
2.1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	<u>4</u>
2.1.1. Help Desk.....	<u>4</u>
2.1.2. Telediagnosi.....	<u>4</u>
2.1.3. Intervento on-site.....	<u>4</u>
2.1.4. Gestione dei ricambi del sistema.....	<u>5</u>
2.1.5. Manutenzione apparecchi telefonici.....	<u>5</u>
2.1.6. Livelli di Servizio.....	<u>6</u>
2.1.7. Condizioni aggiuntive.....	<u>6</u>
2.2. SERVIZIO DI MOVE, ADD AND CHANGE (MAC).....	<u>6</u>

1. DEFINIZIONI

Per una corretta interpretazione delle modalità di erogazione dei servizi, sono date le seguenti definizioni:

ICC :	Information & Communication Centre – è la struttura centralizzata della Ditta Appaltatrice deputata all'erogazione di servizi.
Orario di erogazione del servizio :	intervallo temporale durante il quale, in base al contratto, viene assicurata l'erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione.
Ore lavorative :	ore conteggiate nell'ambito dell'orario di erogazione del servizio comprensive del tempo di spostamento del personale.
Segnalazione di guasto :	richiesta di assistenza tecnica inoltrata dal Cliente all'ICC attraverso numeri messi a disposizione dalla Ditta Appaltatrice (o altri canali di comunicazione: fax e/o e-mail). Tali richieste potranno essere inoltrate nell'ambito dell'orario di erogazione del servizio di Help Desk, definito contrattualmente.
Tempo d'intervento :	intervallo di tempo, misurato in ore lavorative, intercorrente tra la segnalazione di guasto inoltrata all'ICC e l'inizio delle attività remote di analisi.
Guasto bloccante :	guasto o malfunzionamento che comporta il blocco delle comunicazioni dei terminali telefonici e/o degli apparati hardware e software.
Guasto non bloccante :	guasto o malfunzionamento che non rientra nella definizione sopra riportata.
Kit di scorta :	insieme di ricambi, presente presso la sede del Cliente, costituito da quei componenti il cui malfunzionamento può dar luogo a guasti bloccanti. Tale insieme deve essere dimensionato secondo le indicazioni fornite dalla Ditta Appaltatrice
Magazzino Centrale Service :	struttura logistica dove inviare i materiali o apparati per la loro riparazione o sostituzione.
Attività MAC :	Attività di Move, Add and Change
Move :	Attività di spostamento logico e/o fisico delle Utenze, con esclusione dei punti rete e della relativa parte di stesura di nuovo cablaggio.
Add :	Attività di aggiunta logica e/o fisica di Utenze, con esclusione dei punti rete e della relativa parte di stesura di nuovo cablaggio.

Change :	Modifica dei servizi configurati e delle caratterizzazioni delle UtENZE.
Remote MAC o MAC Logici :	Attività di programmazione sulla configurazione software effettuata da remoto.
On-site MAC o MAC Fisici :	Attività di installazione e spostamenti delle componenti hardware del sistema con competenza fino al permutatore di centrale.
Sito :	Posizione fisica presso la quale è installato il Sistema del Cliente.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In questa sezione vengono descritti i Servizi erogati dalla Ditta Appaltatrice al Comune di Cremona per la gestione e la manutenzione degli apparati ubicati negli edifici elencati nella "Scheda Tecnica".

1.1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

1. Help Desk

Descrizione Costituisce la prima interfaccia per il Cliente; classifica, registra e determina la complessità dell'anomalia informando l'utente dell'avvenuta presa in carico del problema; attiva l'assistenza in remoto e/o on-site.

Orario di erogazione del servizio 24 ore su 24, 7 gg su 7

Condizioni Le segnalazioni devono essere effettuate dal/dai Rappresentante/i – Referente/i indicati dal Cliente ai numeri telefonici XXXXXXXXXXXX e confermate a mezzo fax al numero XXXXXXXXXXXX o e-mail all'indirizzo : _____.

2.1.2 Telediagnosi

Descrizione Gli specialisti che operano nell'ICC effettuano diagnosi dei problemi tramite connessione in remoto e, se la natura di questi lo consente, operano interventi di manutenzione correttiva a distanza.
Forniscono supporto al personale tecnico del Cliente e/o della Ditta Appaltatrice che opera in sito, fornendo tutte le indicazioni per la rimozione dei guasti o delle anomalie hardware non risolvibili in modalità tele-assistenza.

Orario di erogazione del servizio 24 ore su 24, 7 gg su 7

2.1.3 Intervento on-site

Descrizione L'ICC attiva e coordina l'attività di personale tecnico in sito per la rimozione di problemi di natura hardware o per affrontare situazioni complesse di malfunzionamento non risolvibili a distanza.
Obiettivo di tali interventi è il ripristino delle funzionalità del sistema attraverso la rimozione delle cause di malfunzionamento o l'utilizzazione di procedure alternative atte ad aggirare temporaneamente il problema.
Il servizio prevede la redazione di report relativi agli interventi effettuati.

Orario di erogazione del servizio 24 ore su 24, 7 gg su 7

2.1.4 Gestione dei ricambi del sistema

Descrizione	<p>L'ICC coordina le attività del proprio settore logistico in modo da assicurare la fornitura di parti di ricambio del sistema e/o la reintegrazione di kit di scorta in dotazione del Cliente, entro tempi stabiliti contrattualmente.</p> <p>La Ditta Appaltatrice assicura la fornitura di tutte le parti che si rendessero necessarie per la rimozione di problemi hardware relativi ai sistemi oggetto del presente accordo, attestandone l'originalità nei report di intervento.</p>
Condizioni	<ul style="list-style-type: none">➤ La fornitura e la sostituzione verrà operata con parti uguali o con uguali prestazioni.➤ La fornitura di parti di ricambio viene effettuata su base di scambio: le parti guaste rimangono di proprietà della Ditta Appaltatrice mentre il Cliente diviene proprietario dei ricambi. Il Cliente dovrà inviare le parti guaste al Magazzino Centrale Service entro 3 giorni dalla ricezione dei ricambi.

2.1.5 Livelli di Servizio

Tempi di intervento	<p>I tempi di intervento sono i seguenti :</p> <p>⇒per guasti bloccanti: entro le 4 ore lavorative dalla segnalazione, nell'ambito dell'orario di erogazione del Servizio di Help Desk e telediagnosi</p> <p>⇒per guasti non bloccanti: entro le 8 ore lavorative dalla segnalazione, nell'ambito dell'orario di erogazione del Servizio di Help Desk e telediagnosi.</p>
---------------------	---

2.2 SERVIZIO DI MOVE, ADD AND CHANGE (MAC)

Descrizione	<p>Il servizio prevede interventi in telediagnosi e on-site per interagire sul Sistema di Fonia del Cliente, per quanto concerne la gestione delle Utenze e delle loro caratterizzazioni (aggiunta, spostamento e modifica).</p> <p>Sono altresì previsti servizi MAC LCR (Least Cost Routing) per l'inserimento e la variazione delle regole di instradamento delle chiamate, in funzione delle loro caratteristiche e delle relative migliori condizioni, offerte da determinati Carrier rispetto ad altri.</p>
Tipologia di servizio	<p>Le attività saranno svolte secondo due modalità :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Remote MAC➤ On-site MA

Periodo di disponibilità	Dalle 08.00 alle 17.00, dal Lunedì al Venerdì, escluse le festività infrasettimanali.
Livello di servizio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempi di intervento per l'erogazione di servizi MAC remoti e on-site: 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta. ➤ Tempi di intervento per l'erogazione di servizi MAC remoti LCR : 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta.
Esclusioni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le Attività MAC non comprendono riconfigurazioni strutturali del Sistema del Cliente (p.e.: ampliamenti hardware, aggiornamenti release software, trasferimenti in massa e/o traslochi); tali attività possono essere oggetto di specifici accordi con il Cliente o di valutazioni a fronte di attività progettuali. ➤ Le Attività MAC non comprendono stesura di nuovo cablaggio o modifica di quello esistente, se non per quanto attiene allo spostamento/ inserimento/rimozione di "bretelle" di permutazione nel permutatore di centrale, lato interno; tali attività possono essere oggetto di specifici accordi con il Cliente o di valutazioni a fronte di attività progettuali. ➤ Si definisce che per ogni anno contrattuale il budget per le attività di MAC comprese nel canone indicato nel presente contratto è di n° quattro giornate lavorative.. ➤ Il servizio è svolto su richiesta del Rappresentante del Cliente.
Condizioni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ È necessario che sia nota la consistenza e la configurazione del Sistema del Cliente, ad un livello di dettaglio che è in funzione del tipo di Servizio richiesto dal Cliente (p.e.: attività fino al permutatore, attività fino alla presa Utente). ➤ Per l'erogazione del servizio di MAC LCR è necessario che sia attivo il software LCR sul Sistema del Cliente; inoltre, il Cliente dovrà fornire un documento formale di "Progetto Esecutivo", con la descrizione delle regole da implementare sul Sistema

Il Cliente

La Ditta Appaltatrice

ALLEGATO E “ SCHEDA TECNICA ”

Di seguito sono indicate le Sedi nelle quali sono attivi apparati costituenti il Sistema Telefonico Comunale e per i quali è prestato il servizio oggetto del presente contratto.

- Sito 1 Centro Stella – via Aselli 13.a – Cremona**
- Sito 2 Palazzo Comunale – p.zza del Comune 8 – Cremona**
- Sito 3 Palazzo Ala Ponzone – c.so Vittorio Emanuele 42 – Cremona**
- Sito 4 Loggia dei Militi – p.zza S.A.M Zaccaria – Cremona**
- Sito 5 Informagiovani – Centro Fumetto – via Palestro 17 – Cremona**
- Sito 6 Sportello Unico – via Geromini 7 – Cremona**
- Sito 7 Ex Asilo Martini – via Vecchio Passeggio 1 – Cremona**
- Sito 8 Museo Civico – via Ugolani Dati 4 – Cremona**
- Sito 9 Polizia Municipale – p.le Libertà 20 – Cremona**
- Sito 10 Uffici Cimiteriali – via Cimitero 1 – Cremona**
- Sito 11 Uffici Serre Comunali – via Sesto 41.b - Cremona**
- Sito 12 Museo Archeologico – via S. Lorenzo 4 - Cremona**
- Sito 13 Centro per la Comunità, Beni Comuni, Quartieri, Periferie – I.go M. A. Carelli 5**
- Sito 14 Palazzo Comunale – Servizio Promozione – Informazione e Accoglienza Turistica – p.zza del Comune 5 – Cremona**

Le parti dichiarano che nel Sito 1 (centro Stella), oltre al sistema DNA, AMG, è ricompreso il sistema ONEBOX per la messaggistica, anch'esso oggetto di tutte le attività necessarie al mantenimento della sua funzionalità e/o modifica/variazione/inserimento di messaggistica a richiesta del cliente così come indicato nell'allegato “E”.

Il Cliente

La Ditta Appaltatrice