CAPITOLATO TECNICO

Sommario

INTRODUZIONE 2

SERVIZIO RICHIESTO 3

CARATTERISTICHE MINIME DEL CENTRALINO VIRTUALE 5

CARATTERISTICHE MINIME DEI SERVIZI UTENTE 6

DURATA - GARANZIA – SLA – DEFINIZIONE CANALI E TRAFFICO 7

PENALI 8

COSTI 8

INTRODUZIONE

La società Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A., di seguito denominata HRS, società il cui capitale è interamente del Comune di Salerno, è la capogruppo del Gruppo Sistemi Salerno composto dalle seguenti società:

1) Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A.
2) Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A.
3) Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l.
4) Salerno Mobilità S.p.A.

detiene inoltre quote societarie della società Salerno Energia Vendite S.p.A.

Le varie società hanno le loro sedi principali in:

1) Salerno, via Stefano Passaro 1 (Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A., Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l., Salerno Mobilità S.p.A., Salerno Energia Vendite s.p.A.)
2) Salerno, viale A. de Luca 8 (Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A., Salerno Mobilità S.p.A.)
3) Salerno, via Panoramica altezza civico 33 (Sistemi Salerno - Servizi Utility S.p.A.)
4) Salerno, via S. Alfonso Maria de' Liguori (cimitero urbano Brignano) (Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l.)
5) Roma, via Luigi Vittorio Bertarelli 177 (Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A.)
6) Battipaglia (SA), via T. de Divitiis 1 (Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A.)
7) Salerno, via Orazio Flacco (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)
8) Salerno, via Robertelli (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)
9) Salerno, via Lungomare Tafuri (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)
10) Salerno, via Lungomare Marconi (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)
11) Salerno, Piazza della Concordia (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)
12) Salerno, Piazza della Libertà (parcheggio) (Salerno Mobilità S.p.A.)

Le sedi di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6 sono tutte dotate di linea internet, mentre le sedi di cui ai punti 7, 8, 9, 10, 11 e 12 sono dotate di rete MPLS, gestita da TIM, collegate, sempre in MPLS, con la sede master di viale A. de Luca in Salerno; nella sede di via Passaro vi sono 5 Palazzine, collegate tra di loro in fibra ottica, anche nella sede di viale A. de Luca vi sono 5 palazzine, collegate tra di loro in fibra ottica; tutte le altre sedi constano di un solo edificio.

Tra i compiti della Capogruppo vi è quello di gestire la parte fonia di tutte le società del Gruppo e di Salerno Energia Vendite S.p.A.

Attualmente la fonia è così gestita:

Servizio di Comunicazione Integrata Virtuale in cloud, fornito da TIM e sul cloud di TIM

Sedi collegate: Salerno - via Stefano Passaro, Salerno - via Panoramica, Salerno - via S. Alfonso Maria de' Liguori, Salerno - viale A. de Luca, Roma, via Luigi Vittorio Bertarelli e Battipaglia (SA), via T. de Divitiis

Società Gestite: Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A., Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l., Salerno Energia Vendite S.p.A., Salerno Mobilità S.p.A.

Apparati telefonici: VEP-6000G, VEP-6300, VEP-6600, Polycom Soundstation IP6000

La suddivisione degli interni per Società e Sede è la seguente:

Società	Sede	Nr
SEV	Via Passaro	27
HRS	Via Passaro	36
SI	Via Passaro	38
SI	Via de Luca	78
SM	Via Passaro	11
RG	Via Passaro	18
SM	Via de Luca	6
SU	Brignano	8
SU	Via Passaro	9
SM	Parcheggi	3
RG	Roma	8
RG	Battipaglia	14

SERVIZIO RICHIESTO

Il presente servizio, riguarda la sostituzione del centralino virtuale in essere al momento dell'assegnazione di gara; tutte le linee delle società dovranno essere gestite dal nuovo sistema telefonico, al fine di realizzare un'unica piattaforma di comunicazione unificata, che si integri con le potenzialità delle connettività dati già in servizio, e in modo da veicolare su di essa la telefonia ed i servizi tra le sedi, arricchendo l'infrastruttura di nuove funzionalità e rendendola idonea a ulteriori sviluppi per la fruizione di innovativi servizi a valore aggiunto. La fornitura di servizi dovrà includere la garanzia on-site per gli apparati telefonici esistenti e di eventuale futura installazione, l'eventuale connettività aggiuntiva con QS garantito ed un sistema di backup presso ogni sede, in caso di failover della connettività standard.

La struttura dell'affidatario che avrà in carico la gestione dei servizi, dovrà includere processi tali che permettano la configurazione da remoto, tenendo presente la configurazione globale e una struttura in grado di reagire all'eventuali problematiche di funzionamento parziale o totale degli stessi.

L'obiettivo è quello di gestire tutta la fonia di tutto il Gruppo Sistemi Salerno, eventuali linee fisse, che per qualunque motivo, non siano ancora presenti sul centralino, andranno importate nel nuovo sistema.

Nello specifico la fornitura di servizi dovrà prevedere almeno:

1) la fornitura, installazione, configurazione e manutenzione di un centralino virtuale in cloud, in comodato d'uso o noleggio

2) la fornitura e messa in opera di eventuali attrezzature fisiche, (ad esempio switch POE, alimentatori per apparati telefonici, gateway analogici, cavi, …) necessarie al corretto funzionamento e manutenzione degli apparti, ivi compresi eventuali fax analogici già presenti nelle varie sedi

3) una fase di collaudo, **entro e non oltre 20 giorni**, a cura della società capogruppo, dopo l'installazione e configurazione di tutte le componenti software ed hardware e dopo il "pronti al collaudo" da parte del fornitore affidatario, in modo da avere il centralino perfettamente funzionante e operativo **entro e non oltre il 31/01/2026**

4) la garanzia on site, per tutta la durata del contratto, di tutti gli apparati siano essi già esistenti o di nuova fornitura

5) l'adeguamento del piano di numerazione, di tutti gli interni e loro configurazione, ivi compresa la gestione delle abilitazioni al traffico (Interni, nazionale, numeri mobili, internazionale …), garantendo la selezione passante per tutti gli interni

6) un sistema di fax to mail, minimo 8 utenze

7) la dotazione del sistema offerto di una rubrica aziendale su Database, disponibile via Web centralizzata, accessibile da tutti gli utenti con cui visualizzare le seguenti informazioni minime: (a) Rubrica numeri interni – (b) Rubrica numeri esterni – (c) Punto di accesso per le configurazioni telefoniche personali - (d) Punto di accesso per le reportistiche personali (ogni utente deve avere accesso solo ed esclusivamente alle proprie configurazioni ed ai propri report)

8) la creazione degli alberi fonici, così come in uso sugli attuali centralini

9) il rilascio della manualistica sull'utilizzo degli apparati e formazione degli addetti al posto operatore

10) la formazione per i dipendenti **(tecnici)** che potranno gestire in modo autonomo le modifiche di base a costo zero sul centralino virtuale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: possibilità di nuova abilitazione, modifica abilitazione, disabilitazione per il traffico telefonico nazionale/internazionale delle utenze, creazione e gestione gruppi di risposta, il tutto tramite interfaccia WEB.

11) il rilascio di un sistema di reportistica completo, per consentire l'elaborazione dei dati del traffico entrante ed uscente

12) l'eventuale richiesta, oltre alla fornitura iniziale, di ulteriori elementi e apparecchi telefonici per l'ampliamento del sistema, specificandone modalità di richiesta e costi, da mantenere inalterati per tutta la durata del contratto

13) la scalabilità del servizio di centralino virtuale per l'aggiunta di altre sedi e/o società del Gruppo oltre quelle elencate in INTRODUZIONE, specificandone modalità di richiesta e costi, da mantenere inalterati per tutta la durata del contratto; si precisa che qualunque contratto per aggiunta di sede e/o Società del Gruppo, dovrà avere scadenza identica alla scadenza del contratto principale, a prescindere dalla data della richiesta stessa

14) l'eventuale richiesta di ampliare/ridurre, anche per singola società, i canali di comunicazione, specificandone modalità di richiesta e costi, da mantenere inalterati per tutta la durata del contratto

15) un canale, preferibilmente web, dove poter effettuare, tracciare e verificare le richieste di risoluzione guasti e/o modifiche alla configurazione

16) il funzionamento degli eventuali Fax presenti presso le sedi, gli apparati pos non IP, eventuali sistemi di chiamata automatici degli ascensori e tutti i servizi telefonici presenti attualmente presso le sedi indicate nell'INTRODUZIONE.

17) la gestione della mobilità, sia fisica che logica del terminale e dell'utente. Gli amministratori non dovranno intervenire per la riconfigurazione del dispositivo telefonico, ogni volta che questo venga spostato

18) l'eventuale smaltimento a norma di legge della vecchia infrastruttura di TLC (telefoni …), precisandosi che non è prevista la sostituzione degli attuali apparati telefonici, i cui modelli sono specificati in INTRODUZIONE.

19) a fine contratto, l' Export di tutte le configurazioni, IVR, musiche di attesa, piani di numerazione, e qualunque altra configurazione necessaria alla messa in esercizio di un altro centralino, in accordo con l'eventuale nuovo fornitore.

CARATTERISTICHE MINIME DEL CENTRALINO VIRTUALE

a) Interfaccia web per la configurazione del sistema (Amministratore)
b) Interfaccia web per la configurazione dei parametri personalizzati (utente)
c) Sistema di Reportistica
d) Più IVR
e) Blocco delle chiamate in uscita;
f) Monitoraggio delle prestazioni dei servizi telefonici attraverso interrogazioni HTTP/HTTPS
g) Gestione dei protocolli SIP;
h) Gestione dei protocolli ISDN;
i) Security:
j) Abilitazione alle feature di Security;
k) Supporto HTTPS;
l) Soppressione dei silenzi;
m) Supporto Fax T.38;
n) Gestione degli interni telefonici tramite Web browser da parte di personale abilitato;
o) Connessione di utenze analogiche tramite Gateway integrati o ATA SIP/BCA;
p) Numeri brevi;
q) ECR - Enhanced Call Routing;
r) LCR – LeastCost Routing;
s) CAC – Call Admission Control;
t) Suddivisione in aree logiche (multidominio, reparti);
u) Controllo selezione esterna (numeri urbani vietati);
v) Forking;
w) Selezione dinamica urbana uscente;
x) permettere di distribuire le chiamate in arrivo, a più utenti che siano parte di un gruppo o meno. Le chiamate in arrivo sono istradate al primo utente libero, secondo le politiche definite.
y) Code di chiamata;
z) Toni e annunci di cortesia;
aa) Registrazione annunci di cortesia da telefono;
bb) Rubrica numeri interni ed Esterni
cc) Direttore / Direttore – Segretaria, permettendo a ogni direttore di definire criteri di filtraggio per stabilire quali chiamate devono essere gestite dalla segretaria, monitorare e gestire le chiamate gestiste dalla segretaria.
dd) Il sistema dovrà garantire la gestione della mobilità, sia fisica che logica del terminale e dell'utente. Gli amministratori non dovranno intervenire per la riconfigurazione del dispositivo, ogni volta che questo si sposti.
ee) Permettere all'amministratore di definire i tipi di chiamate che l'interno ha il diritto di effettuare.
ff) fax server (virtual fax machine) e fax in e-mail
gg) storico del traffico o CDR (Call detail records)
hh) programmazione di black list e di white list
ii) impiego del numero identificativo senza vincolo di prossimità agli uffici o alle sedi
jj) convergenza di telefono fisso, smartphone e e-mail in chiave UC Unified communications)
kk) supporto alle videoconferenze
ll) video chiamate

mm) integrazione con CRM e altri database che contengono liste di contatti e anagrafiche
nn) possibile ampliamento con strumenti di chat e instant messaging

CARATTERISTICHE MINIME DEI SERVIZI UTENTE

1) composizione/risposta/rilascio della chiamata voce;
2) chiamata rapida;
3) risposta automatica ed intercomunicante;
4) inclusione;
5) vivavoce;
6) Musica su attesa;
7) Chiamata di gruppo istantanea;
8) richiamata automatica su libero o occupato;
9) deviazione incondizionata;
10) deviazione su occupato;
11) deviazione su mancata risposta;
12) deviazione a tempo;
13) deviazione comandata fissa;
14) parcheggio e ripresa della chiamata;
15) gruppi di risposta;
16) identificazione del nome chiamante, ove presente in rubrica personale o pubblica;
17) restrizione e instradamento della chiamata in base al numero;
18) selezione passante in ingresso;
19) richiamata dell'ultimo numero;
20) informazioni sulla chiamata (stato, durata, numero);
21) rubrica personale:
22) chiamata diretta dalla rubrica;
23) lista delle chiamate perse, effettuate, ricevute;
24) trasferta immediata al voice mail;
25) possibilità, da parte dell'utente, di abilitazione e disabilitazione della propria segreteria telefonica;
26) multi-conferenza;
27) chiamate multiple per linea;
28) chiamate multiple per telefono;
29) servizi di posto operatore;
30) richiamata;
31) esclusione microfono;
32) non disturbare;
33) controllo dell'audio e del volume;
34) trasferimento di chiamata o forzata o con consultazione;
35) squillo distinto delle chiamate interne/esterne;
36) squillo distinto per telefono;
37) gestione grafica di tutte le funzioni telefoniche tramite console su PC multipiattaforma (Rubrica, Stato Interni, Reportistica Chiamate, Deviazioni, Trasferimenti, Conferenze a N)
38) Instant Messaging
39) Presenza
40) Videochiamata

41) Click to mail
42) Integrazione con Fax Server (Click to Fax)

DURATA - GARANZIA – SLA – DEFINIZIONE CANALI E TRAFFICO

Il contratto che stipulerà la capogruppo Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. decorrerà dalla data della stipula e prevederà:

- l'esecuzione della fornitura, installazione, configurazione e messa a disposizione del servizio di centralino virtuale in cloud, **perfettamente funzionante e collaudato**, entro il termine perentorio del **31/01/2026**;
- **3 anni**, a partire dall'esito positivo del collaudo, per i successivi servizi di assistenza e manutenzione.

I contratti che stipuleranno le società Sistemi Salerno – Reti Gas S.p.A., Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A., Sistemi Salerno – Servizi Utility S.r.l., Salerno Mobilità S.p.A. e Salerno Energia Vendite S.p.A. decorreranno dall'esito positivo del collaudo e avranno una durata di **3 anni** per i servizi di assistenza e manutenzione.

L'eventuale fase di black-out dei servizi telefonici deve essere ridotta al minimo necessario e comunque non superiore a **giorni 1**, durante i quali occorrerà comunque prevedere una soluzione transitoria, almeno per i posti operatore.

I tempi minimi di intervento richiesti sono i seguenti:

- per effettuare modifiche/variazioni di configurazione, **8 ore lavorative**, dal momento della presa in carico della chiamata, dal lunedì al sabato, festivi non compresi;
- per risoluzione guasti/anomalie agli apparati telefonici degli utenti, **4 ore lavorative**, dal momento della presa in carico della chiamata, dal lunedì al sabato, festivi non compresi
- per risoluzione guasti/anomalie al centralino, **4 ore solari**, dal momento della presa in carico della chiamata, h24/365 gg, festivi compresi.

Le fatture dovranno essere bimestrali, posticipate rispetto al periodo di competenza, ad esempio Gennaio e Febbraio saranno fatturati a partire da Marzo, e divise per Società (Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A., Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A., Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l., Salerno Mobilità S.p.A., Salerno Energia Vendite S.p.A.), secondo lo schema indicato nell'Avviso.

Le società dovranno avere a disposizione i seguenti canali bidirezionali di comunicazione, indipendentemente della sede ove dislocate, con traffico flat, verso numeri nazionali e cellulari (ivi compresi operatori virtuali):

Sistemi Salerno - Holding Reti e Servizi S.p.A.	10
Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A.	20
Sistemi Salerno - Servizi Utility S.r.l.	10
Sistemi Salerno - Reti Gas S.p.A.	15
Salerno Mobilità S.p.A.	20
Salerno Energia Vendite S.p.A.	10

PENALI

a) Mancato rispetto del tempo massimo di configurazione e messa a disposizione del servizio di centralino virtuale in cloud funzionante e collaudato (31/01/2026):
- penale pari allo **0,5 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo e fino a n. 10 giorni di ritardo;
- penale pari all' **1 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo superiore a n. 10 giorni e fino a n. 30 giorni di ritardo. In caso di ritardo superiore a n. 30 giorni, HRS risolverà di diritto il contratto;

b) Integrazioni del Centralino on-premise di Salerno Mobilità S.p.A. e delle due sedi di Reti Gas S.p.A., eventualmente non sia stata completata al momento dell'assegnazione dei contratti, mancato rispetto del tempo massimo di configurazione e messa a disposizione nel servizio di centralino virtuale in cloud:
- penale pari all' **1 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo superiore a n. 1 giorno e fino a n. 30 giorni di ritardo. In caso di ritardo superiore a n. 30 giorni, HRS risolverà di diritto il contratto;

c) Mancato rispetto del tempo massimo per l'effettuazione delle modifiche/variazioni di configurazione: penale pari allo **0,4 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora lavorativa di ritardo;

d) Mancato rispetto del tempo massimo per la risoluzione di guasti/anomalie agli apparati telefonici degli utenti: penale pari allo **0,4 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora lavorativa di ritardo;

e) Mancato rispetto del tempo massimo per la risoluzione di guasti/anomalie al centralino: penale pari allo **0,4 per mille** dell'ammontare netto contrattuale, per ogni ora lavorativa di ritardo.

COSTI

Stima dei costi:

€ 12.000,00 di costi iniziale di installazione, configurazione e formazione UNA TANTUM

€ 33.250,00 annuo tra canoni, inclusi costi delle linee telefoniche, ed assistenza

Totale progetto: € 111.750 su 3 anni

Costi stimati annuali dei canoni divisi per Società:

Società	Nr Canali	Importo Annuo
HRS	10	3.500,00
RG	20	7.000,00
SEV	10	3.500,00
SI	20	7.000,00
SU	10	3.500,00
SM	25	8.750,00