

R.G. 7/23

COMUNE DI MARANO DI NAPOLI
CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI
SETTORE URBANISTICA

DETERMINAZIONE

Data: 19/12/2022	ATTIVAZIONE SERVIZIO DI CENTRALINO IN REMOTO, DELLA RELATIVA CONFIGURAZIONE E FORNITURA IN COMODATO D'USO DEI NECESSARI APPARECCHI TELEFONICI (FORNITORE FASTWEB SPA) - APPROVAZIONE PROGETTO CIG ZF7393079D
Det. URB. n°: 45	

- Accertamento di entrata - Prenotazione d'impegno - Impegno di spesa - Liquidazione di spesa -
 Org. e gestione del personale - Determinazione a contrarre - Programmazione

La presente determinazione è assunta ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 267/2000 e ss.mm.ii., in aderenza allo Statuto ed ai regolamenti del Comune di Marano di Napoli, oltreché del conferimento dell'incarico dirigenziale all'ing. Angelo Martino, avvenuto con Decreto Commissariale n. 06 del 14/01/2022 ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. 267/2000.

ISTRUTTORIA

PREMESSO che:

- con deliberazione della Commissione Straordinaria n. 44 in data 22/06/2022, esecutiva ai sensi di legge, è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2022/2024 e il Bilancio di previsione pluriennale relativo agli esercizi 2022/2024;
- con deliberazione della Commissione Straordinaria, con i poteri della Giunta Comunale n. 48 del 30/06/2022, esecutiva ai sensi di legge, è stato approvato il PEG esercizio finanziario 2022;

RICHIAMATO il D.lgs. n. 118 del 23.06.2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42";

VISTO il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, sull'Ordinamento degli enti locali, ed in particolare:

- l'articolo 107, che assegna ai dirigenti la competenza in materia di gestione, ivi compresa l'assunzione di impegni di spesa;
- l'articolo 109, sul conferimento di funzioni dirigenziali;
- l'articolo 183, comma 7, sull'esecutività delle determinazioni che comportano impegni di spesa;
- l'articolo 192, determinazioni a contrarre e relative procedure;
- l'articolo 163, comma 2, che disciplina la gestione provvisoria;

PRESO ATTO:

- della necessità ripristinare le linee telefoniche a beneficio di una serie di nuovi dipendenti comunali o di nuovi servizi forniti, per conto dell'amministrazione, da enti o associazioni di volontariato;
- della necessità di fornire un servizio anche in remoto di telefonia ai colleghi che utilizzano la modalità lavorativa di lavoro agile;
- che l'attuale centralino è stato installato molti anni addietro ed adotta ancora una serie di tecnologie di tipo ISDN ed elettromeccaniche che impediscono un'agevole riprogrammazione dello stesso per permettere la riorganizzazione delle linee telefoniche in caso di necessità;
- che attualmente sono disponibili un numero di linee telefoniche inadeguato e che vengono segnalate problematiche di non disponibilità di linee telefoniche esterne e per tanto risulta necessario provvedere ad incrementare il numero delle linee telefoniche normalmente disponibili per i dipendenti comunali e che in occasione di recenti emergenze il numero delle linee è risultato enormemente rispetto alle necessità degli uffici;
- che risulta necessario provvedere ad una riprogrammazione dell'attuale centralino telefonico, oltre alla necessità di provvedere ad una sostituzione per vetustà dei sistemi, ovvero dei sistemi hardware e software integrativi di apparecchiatura utilizzata in quanto assolutamente vetusta e non più in commercio;

- della necessità che in caso di emergenza debba essere possibile trasferire le linee telefoniche dagli apparecchi telefonici normalmente utilizzati dal personale comunale ad apparecchi telefonici remotizzati che permettano la fornitura delle prestazioni lavorative in modalità smart working ed in lavoro agile;
- che l'attuale sistema interno di cablaggio delle linee telefoniche comunali è già adeguatamente strutturato per permettere la fruizione di collegamenti telefonici di tipo telematico ed il collegamento di apparecchi telefonici di tipo TOIP e VOIP;

DATO ATTO:

- che con determinazione n. 44 del 16/12/2022 è stato attivato il passaggio alla convenzione CONSIP S.p.a. "SPC2", relativa ai servizi di connettività dell'ente, con gestore FASTWEB;
- che l'adesione alla convenzione "SPC2" consente l'attivazione di un sistema di telefonia di tipo TOIP da parte del gestore telefonico e che allo stesso è stato trasmesso un progetto di trasformazione da linee telefoniche di tipo elettromeccanico a linee di tipo TOIP, recepito mediante protocollo n. 43192 del 19/12/2022;
- che l'attuale gestore del servizio "SPC2", ovvero FASTWEB S.p.a., ha comunicato la spesa necessaria per variare dall'attuale sistema telefonico al nuovo sistema telefonico in TOIP quantificandola in 15.600,00 € annualmente (IVA 22% e traffico telefonico incluso);
- a monte del ricevimento del preventivo fornito dal gestore sono state avviate una serie di attività informative da parte dell'ufficio preposto che hanno fatto scaturire la possibilità di attivare un centralino in remoto con linee di tipo VOIP che avrebbero garantito le necessità dell'amministrazione in maniera efficace e con un notevole risparmio economico;
- l'unico gestore che ha fatto pervenire per tempo il suo preventivo e che ammette la possibilità di attivare il servizio, la relativa configurazione, fornire in comodato d'uso di tutto il materiale telefonico, dell'attivazione dei servizi telefonici fissi escludendo l'obbligo di attivare linee telefoniche mobili per permettere la fruizione in remoto dei servizi di instradamento evoluto;
- la società CONSIP S.p.a., quale gestore del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione, in data 2 agosto 2022, ha comunicato che non sono previsti nuovi bandi di gara per la categoria merceologica dei servizi di telefonia sino a fine anno, visto che le nuove normative per la digitalizzazione sono state emanate soltanto a fine maggio 2022 e che per tanto non sarà possibile definire nuovi bandi per i servizi telefonici a breve;

CONSIDERATO che, anche in considerazione di quanto riportato nei punti precedenti:

- è opportuno provvedere all'acquisto di un nuovo centralino telefonico ma che il costo di tale attività risulta essere enormemente sproporzionato rispetto al passaggio ad un nuovo tipo di centralino fornito in remoto e fruito con linee telefoniche di tipo VOIP;
- il preventivo formulato è valido per i servizi dall'attivazione del centralino, dei telefoni, del servizio di assistenza e della manutenzione delle attrezzature per 48 mesi e che per tanto si dovrà provvedere all'impegno delle spese per i diversi anni di fruizione del servizio fornito;
- inoltre è previsto che tutto il traffico telefonico veicolato tramite il servizio del Centralino remoto è compreso nel canone annuale del servizio fornito;
- anche che negli anni verranno soppresse alcune linee telefoniche che verranno inglobate nel servizio fornito da centralino telefonico remoto;
- che è stata richiesta ed ottenuta la certificazione relativa alla regolarità contributiva del fornitore;

DATO ATTO che ai sensi dell'art. 1 del D.L. n. 95 del 2012 (convertito con L. n. 135 del 7.8.2012), i contratti stipulati in violazione dell'art.26 co. 3 L. n. 488/1999 di approvvigionarsi utilizzando le convenzioni stipulate ai sensi del comma 1, salvo quanto previsto dall'articolo 27, comma 6 della medesima Legge (Convenzioni CONSIP) ed i contratti stipulati in violazione degli obblighi di approvvigionarsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione da CONSIP sono nulli, costituiscono illecito disciplinare e sono causa di responsabilità amministrativa.

TENUTO CONTO altresì dell'obiettivo e dell'esigenza dell'Amministrazione di razionalizzazione della spesa, anche in ambito dei servizi di telefonia e connettività, che affianca quella di dover comunque garantire l'operatività dell'infrastruttura di servizio della Rete Telematica, è stata opportunamente valutata la possibilità di adesione al Contratto Quadro che CONSIP Spa ha sottoscritto con l'aggiudicatario Fastweb s.p.a., subentrata a Tiscali Italia S.p.A. ai sensi dell'art. 116 del d.lgs. 163/2006, per l'erogazione dei servizi di connettività del Sistema Pubblico di Connettività nella gara "SPC 2 Connettività";

DATO ATTO del CIG rilasciato dall'ANAC, del tipo SMART è il ZF7393079D;

DATO ATTO della regolarità del DURC, così come si evince dall'allegato certificato: INPS_32958677

ACCERTATO, ai sensi dell'art. 183, comma 8, del D.lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, "che il programma dei pagamenti conseguenti all'assunzione del presente impegno di spesa è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole del patto di stabilità interno";

VISTI:

- il D.lgs. n. 267 del 18/8/2000 "Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali";
- il regolamento di contabilità approvato con deliberazione consiliare n. 4 del 25/01/2002;
- il D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. "Codice dei contratti pubblici";

Il responsabile del Settore Urbanistica ritenuto necessario provvedere in merito, ai sensi dell'art. 107 del D.lgs n. 267/2000, vista l'istruttoria predisposta all'uopo, approva la documentazione acquisita agli atti ed elencata in precedenza, quindi;

- ATTESTA ai sensi dell'art. 47-bis del D.lgs. 267/2000, recato dall'art. 3 comma 1, lettera d) legge 213 del 2012 la correttezza dell'azione amministrativa e la regolarità tecnico-contabile della formazione dell'atto;
- ATTESTA, altresì, ai sensi della circolare regolamentare emanata in data 29.01.2014 dal Segretario Generale (prot.18/2014):
 - La coerenza e non contraddittorietà dei dati riportati negli allegati e documenti posti a base del provvedimento;
 - La conformità dell'atto al programma di mandato, al Piano esecutivo di gestione, agli atti di programmazione e di indirizzo;
- Che, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 6 bis della L. 241/90 e dell'art. 7 del D.P.R. 62/13, non sussistono condizioni di conflitto di interesse, nemmeno potenziale, all'adozione del provvedimento;

DETERMINA

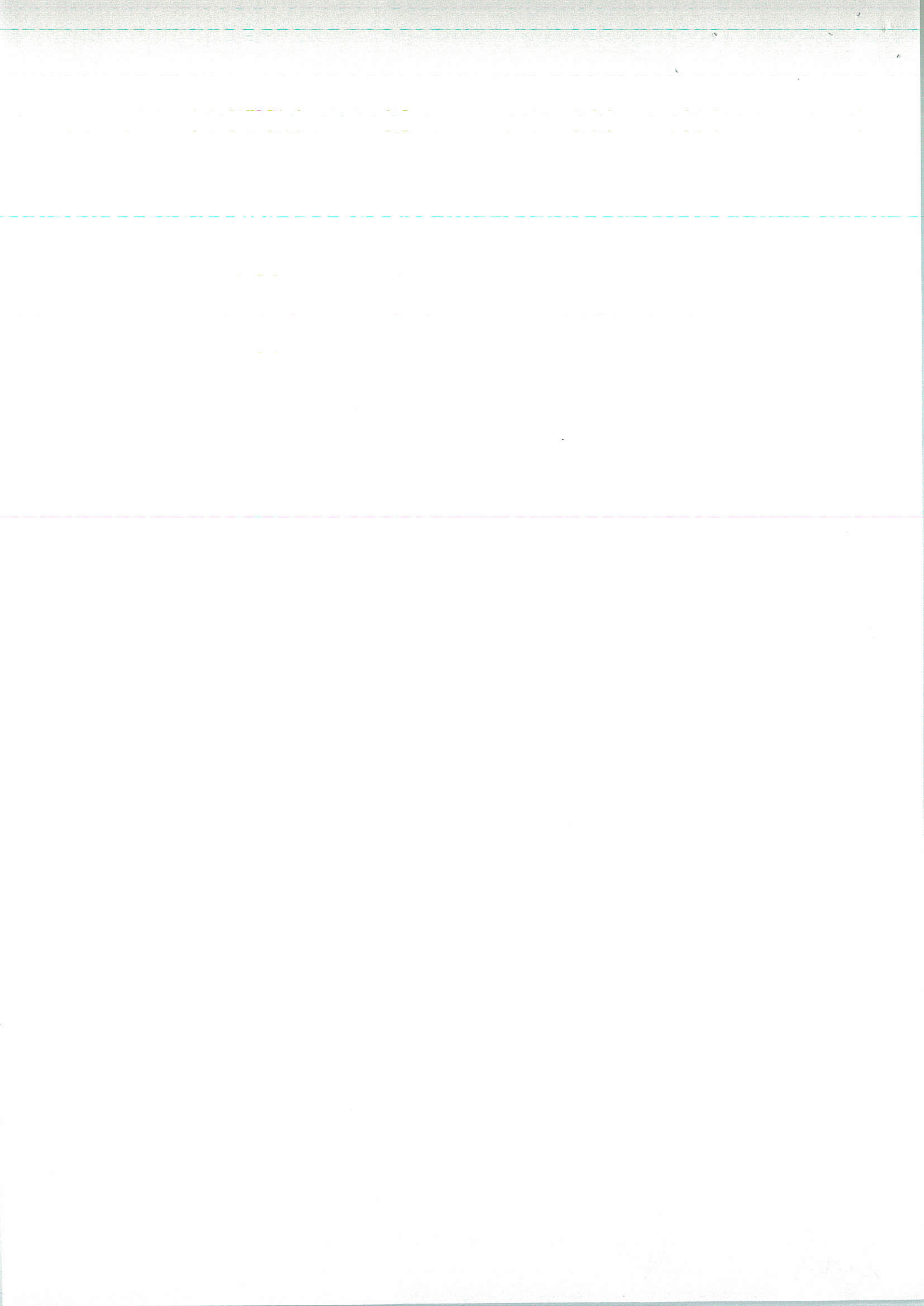
di procedere all'adozione del presente provvedimento a contrarre ai sensi della legge 241/90, ovvero:

1. **Approvare** la narrativa quale parte integrante e sostanziale del presente Atto;
2. **Affidare** la fornitura del SERVIZIO DI CENTRALINO IN REMOTO, DELLA RELATIVA CONFIGURAZIONE E FORNITURA IN COMODATO D'USO DEI NECESSARI APPARECCHI TELEFONICI al fornitore Fastweb SpA – Via F. Caracciolo 51 – 20155 Milano – PI 12878470157;
3. **Approva** "Progetto Fonia Centrale ExVoip Cloud e Telefoni" predisposto da Fastweb Spa, pervenuto al protocollo dell'Ente in data 19/12/2022 con prot. 43192, che si ritengono allegati quali parte integrante e sostanziale del presente atto;
4. **Impegnare** la somma complessiva di € 15.600,00, in ragione dell'adozione del presente provvedimento, a favore di Fastweb SpA, sul capitolo 118.2 sull'annualità 2023 e per il triennio successivo, riservandosi la rideterminazione degli stessi sulla base dell'effettiva decorrenza del contratto;
5. **Trasmettere** il suddetto Atto all'Ufficio di Ragioneria per gli adempimenti consequenziali;
6. **Disporre** la comunicazione dell'avvenuta adozione dell'atto a tutti i soggetti coinvolti nel procedimento e/o destinatari di pubblicità per disposizione di legge o regolamentare;
7. **Disporre** la pubblicazione della presente determinazione all'albo pretorio on-line e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web istituzionale.

Il Responsabile Settore LL.PP.
Ing. Angelo Martino

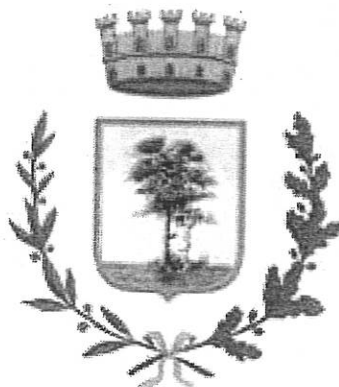
Il Responsabile del Settore economico finanziario appone il visto di regolarità contabile	
addi, _____	Determinazione n. <u>15</u> del <u>19/12/22</u>
oggetto: <u>Attivazione Centralino in remoto</u>	
Capitolo <u>118/2</u>	N. Impegno/Accertamento <u>3013/22/23</u> Importo € <u>19.032,00</u>
Il Responsabile del SEF _____	

cop. 118/2 I - 3013/22/24 € 19.032,00
cop. 118/2 I - 3013/22/25 € 19.032,00
cop. 118/2 I - 3013/22/26 € 19.032,00
LMB





**Offerta Progetto Fonia
Centrale ExVoIP Cloud e Telefoni
COMUNE DI MARANO DI NAPOLI**



Data: 16/12/2022

Sommario

1	INFRASTRUTTURA FONIA SOLUZIONE ToIP ExVoIP	3
2	GESTIONE WEB CENTRALIZZATA	4
3	STATO ATTUALE - ELENCO SEDI E NUMERAZIONI.....	8
4	OFFERTA ECONOMICA.....	10
5	SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	11

1 INFRASTRUTTURA FONIA SOLUZIONE ToIP ExVoIP

Il sistema telefonico proposto è di tipo ToIP, con istanza PBX virtuale in Cloud, e derivati standard Sip sede cliente.

I flussi / linee fonia, si intendono attestati direttamente su istanza Cloud, su Unigate Fastweb. Il numero di canali disponibili è pari a numero di canali offerto dalla numerazione.

E' compresa la configurazione per dispositivi mobili, da utilizzare su cellulari cliente con sistema operativo Android o iOS, e softphone, per uso su postazioni pc multiplatforma.

I tre tipi di interni possono essere configurati per funzionamento autonomo, o combinati, per rendere raggiungibile il singolo interno con più sistemi contemporaneamente.

NOTE:

VERIFICA A NOSTRO CARICO UP-LINK FIBRA TRA LE SEDI DI VIA NUVOLETTA E C.SO UMBERTO I, COMPRENSIVO DI ATTIVITA' DI RIPRISTINO, E PONTE RADIO DI BACKUP PROVVISORIO, PER LE ATTIVITA' RICHIESTE.

In alternativa al fax tradizionale è possibile utilizzare la funzione VirtualFax nativamente disponibile in ExVoIP.

I servizi offerti sono come da allegati informativi, con possibilità di personalizzazioni e integrazioni con software gestionali o CRM esistenti.

In particolare si evidenziano i seguenti vantaggi:

- l'installazione in Cloud del PBX ExVoIP consente di ridurre l'hardware in casa cliente ai soli terminali telefonici, abbattendo l'incidenza di malfunzionamenti dovuti a guasti tecnici della centrale, e relativa riduzione dei costi di manutenzione;
- flessibilità di espansione con numerazioni fonia aggiuntive. La configurazione delle linee in cloud non richiede attivazione di linee sede cliente condizionate alle tecnologie e infrastrutture locali degli operatori. I vantaggi economici sono su due fronti: zero costi di ampliamento hardware della centrale telefonica e canoni fonia ridotti per i minor costi degli operatori a rilasciare nuovi circuiti;
- sistemi di comunicazione multicanale. Al classico telefono in standard Sip, è possibile affiancare app per cellulari o softphone. Gli interni virtuali possono essere usati come interni stand alone, o combinati tra loro. Per esempio, ad uno stesso interno può essere associato un telefono fisso, l'app cellulare e softphone, che ricevono contemporaneamente la telefonata, e l'operatore può rispondere da uno qualsiasi dei dispositivi.
Unico prerequisito di disponibilità dell'interno è un accesso del dispositivo alla rete dati (rete aziendale, rete WIFI pubblica, rete dati domestica, rete 3G/4G mobile). Tale flessibilità elimina in confini geografici di operatività della forza lavoro, che può operare in ambienti anche esterni all'azienda, come abitazione, o sedi periferiche;
- sistema IVR avanzato (risponditore automatico), con interazione vocale e istradamento della chiamata sulla base di riconoscimento di parole chiave pronunciate dal chiamante, che possono essere il nome di un operatore, un servizio o un settore operativo. Il perfezionamento del riconoscimento vocale comprende un periodo di autoapprendimento guidato di due mesi, utile a raggiungere il livello ottimale di funzionamento.

Restano disponibili i sistemi classici di instradamento con digitazione dell'interno, se conosciuto, o digitazione dell'opzione proposta, da tastiera;

- notifica mail delle chiamate perse con notifica del numero chiamante, file audio di eventuale messaggio lasciato dal chiamante, e trascrizione del messaggio nel corpo della mail. Possibilità di visualizzare su interfaccia web di calendario con storico delle chiamate ricevute e eventuali messaggi lasciati dai chiamati;
- possibilità di instradare le chiamate a un sistema automatico di raccolta richieste / segnalazione, con registrazione audio e trascrizione del testo, con accesso da interfaccia web, con chiamate organizzate per giorno e ora chiamata;
- organizzazione campagne telefoniche massive con testo personalizzato, convertito in audio in automatico, verso elenco numeri personalizzabile;
- personalizzazione messaggi extra di informazioni al chiamante;
- integrazione con banche dati esistenti, salvo disponibilità di API di accesso, per funzioni di lettura, integrazione e scrittura dati aggiornati, con o senza validazione da parte dell'operatore.
- Integrazione con sistema di gestione chiamata - apertura ticket, assegnazione a operatore.

Sono disponibili tutti i servizi di configurazione di distribuzione chiamate per interno, gruppo di interni, trasferimento chiamata verso qualsiasi interno di qualsiasi tipo, interno o esterno alla sede operativa, servizi di audio conferenza con accesso moderato.

Quando riportato non è da considerare un elenco chiuso di funzioni, è sempre presente un team di consulenza e sviluppo per integrare ulteriormente il sistema posposto con funzioni specifiche, con quantificazione degli eventuali costi necessari a procedere, se non direttamente previsti.

2 GESTIONE WEB CENTRALIZZATA

Il sistema di controllo centralizzato si presenta con una unica interfaccia Web centralizzata con le funzioni di gestione per amministratore di sistema e utente.

Le funzioni attive sono definite in base alla profilazione degli utenti per permessi di accesso alle funzioni operative.

Configurazione estensioni e gruppi

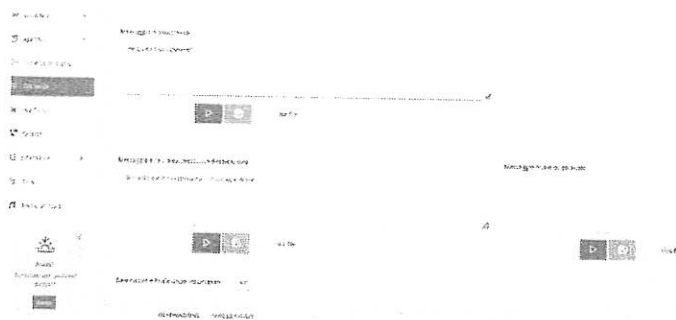
Definizione interni, associazione a linee esterne, gruppi di risposta, messaggi personalizzati per singolo interno:



IVR evoluto e tradizionale

I sistemi IVR integrati sono di tipo interattivo con riconoscimento vocale o tradizionale, con digitazione da testi.

L'IVR interattivo si basa su un elenco di parole chiave di base definito dall'utente e un sistema di autoapprendimento automatico. I due sistemi di apprendimento operano in modo parallelo per ottimizzare i processi di istradamento



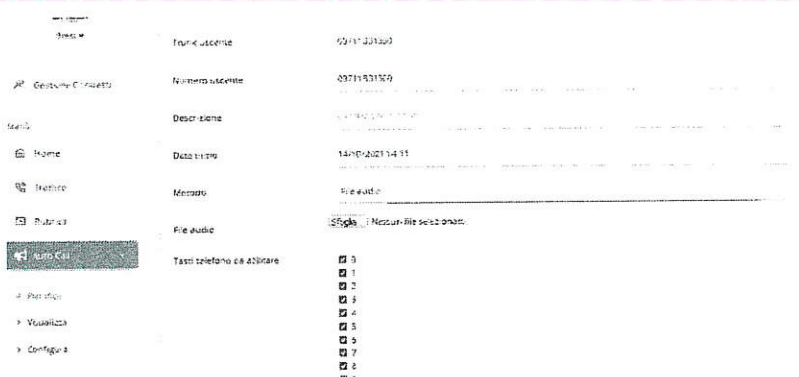


Auto chiamata

Possibilità di configurare campagne di chiamate massive verso elenco destinatari definite per tipologia di destinatari, direttamente da rubrica integrata o riferimenti esterni.

I messaggi possono essere di tipo preregistrato, o impostati in tempo reale, con trasformazione automatica da testo a audio, con o senza base musicale.

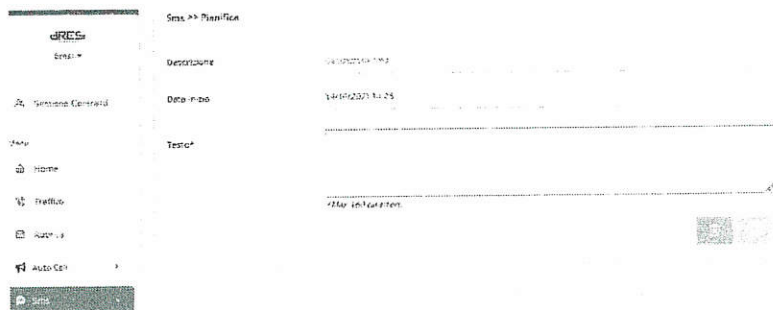
La campagna può essere di tipo informativo, o di tipo interattivo, con catalogazione delle risposte cliente, completo di report e analisi successiva.



Comunicazione multicanale

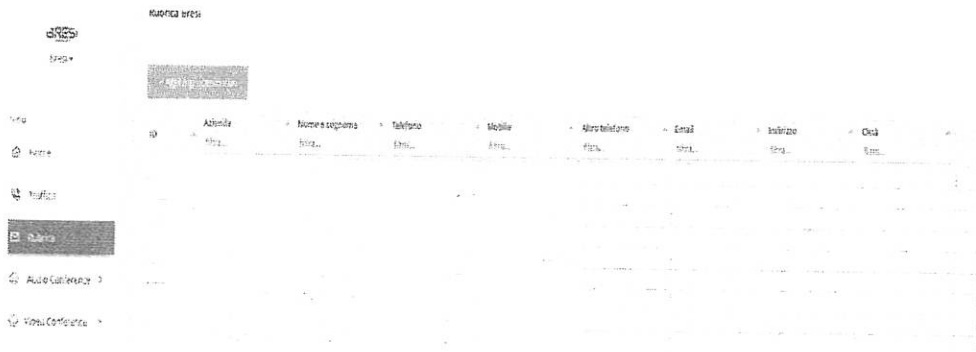
Integrazione con sistemi di comunicazione multicanale (SMS, WhatsApp, etc.) con configurazione diretta da interfaccia Web.

Non sono compresi i costi dei servizi esterni, se previsti



Rubrica

La gestione centralizzata della rubrica può essere di tipo nativa, gestita direttamente da interfaccia web, o collegata a origine dati esterna



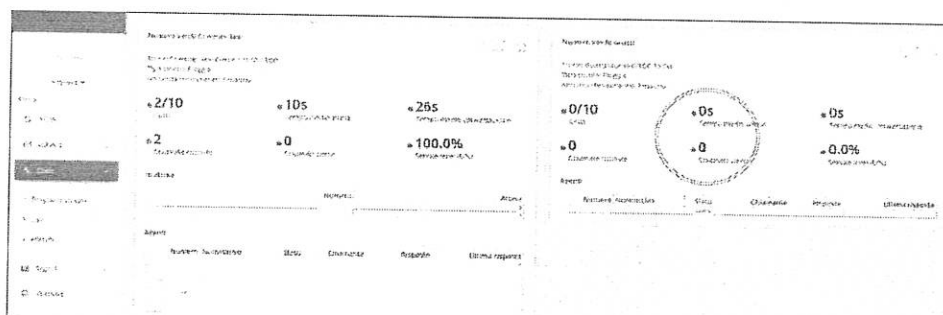
Traffico telefonico, ACD Report, gestione code

L'analisi del traffico telefonico si divide in:

- Modulo base con elenco chiamate ricevute e inviate, risposte, perse / non riposte
- Modulo avanzato di reportistica, con modulo live, gestione code, analisi traffico su base periodica. Permette di visionare in real time la fotografia istantanea di tutti i numeri configurati. Le chiamate in attesa, gli agenti attivi (dalla programmazione) con lo stato (occupato, libero...), con quale numero stanno conversando, quante risposte hanno fatto durante il turno, e quanto tempo è passata dall'ultima risposta. È presente anche una tabella delle chiamate senza risposta con relativo tempo di attesa.

Sono attivi anche 6 indici che indicano quante chiamate sono attive, il tempo medio di attesa, il tempo medio

di conversazione, le chiamate risposte, le chiamate perse e un service level quality sul turno. Tutto live, in real time e per ogni numero configurato.



Segue offerta economica con i moduli oggetto di offerta e materiale informativo di riferimento. Ogni altra integrazione è disponibile previa analisi delle esigenze e valorizzazione economica.

3 STATO ATTUALE - ELENCO SEDI E NUMERAZIONI

LINEE	TIPO	DESCRIZIONE DEI CANONI ATTUALI E SEDE
		V. SALVATORE NUVOLETTA (CED/Anagrafica)
		Manutenzione Sistema Win Win Pabx Alcatel
0815769001	PRI	Linea ISDN primario Consip Fonia4
0815769111	ISDN	Linea ISDN INSERIRE FOGLIO CONSISTENZA
		Accessori
0815863921	RTG	Linea base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale e accessori)
0815863922	RTG	Linea base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale e accessori)
0815863923	RTG	Linea base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale e accessori)
0815866550	RTG	Linea base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale)
0815867435	RTG	Linea base Consip Fonia4
0817428379	RTG	Linea base Consip Fonia4 (Noleggio impianto principale)
		Servizi Informativi-prezzo a tempo-Gruppo
		Noleggio apparecchi telefonici
0815863912	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale e accessori)
0815863919	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale e accessori)
08113547827		Intervento per manutenzione
08113526926	CLOUD	Nuvola It Internet Business 20M Adaptive 512F n (con nol. TIR standard)
0817429802	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4
0815863952	RTG	Linea base Consip Fonia4 (Noleggio impianto principale)
0817429803	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4
0817429801	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4
		CORSO UMBERTO I, 16 (sede Municipio)
		VISIBILE CON VIA NUVOLETTA
16113524660	CLOUD	Server Farm Telecom Italia (Alice Business Gestione DNS prim.e sec,reg)
16113521556	CLOUD	Server Farm Telecom Italia (Facilities DCS - Utility Computing)
		P. MUNICIPIO 1 (sede Municipio)
0815769	RTG	Linea base Consip Fonia4

		C. EUROPA (Polizia Municipale)
0815864819	RTG	Linea base Consip Fonia4
0817429187	ISDN	Linea ISDN base Consip Fonia4
	ADSL	Super Internet (Noleggio Router WiFi)
0815862497	RTG	Linea base Consip Fonia4
08111175386	CLOUD	Noleggio Canone NUVOLA IT URBAN SECURITY
		V. GIUSEPPE VERDI, 1
0815864994	RTG	Linea base Consip Fonia4 (Noleggio impianto principale)
		Linee fisse (senza numero solo addebiti)
		V. VALLESANA, 1
0815867694	RTG	Linea base Consip Fonia4 (Noleggio impianto principale)
		V. SAN MARCO, 2 (scuola)
		Linea aggiuntiva trasmissione dati
		V. PIAVE, 51 (scuola media statale)
		V. S.ROCCO, 461
		V. CASALANNO, 9 (convento)
0815862702	RTG	Linea base Consip Fonia4
08113547020	FIBRA	Nuvola It Internet Business Fibra 30M Adaptive (Nol. TIR VDSL BASE)
		P. TRENTO E TRIESTE, 1
08111149839		Manutenzione OmniPCX Office Compact Edition
		VIA NUVOLETTA (Pretura di Marano)
0815863952	RTG	Linea base Consip Fonia4 (con nol.impianto principale)

4 OFFERTA ECONOMICA

Descrizione	Q.tà
COMUNE DI MARANO DI NAPOLI	
CENTRALINO EX VOIP 150 M/S -- Operatore automatico con IVR (Risposta Vocale Interattiva) - Segreteria Telefonica integrata e Voice Mail -- IVR avanzato con interazione vocale - Telefoni software gratuiti scaricabili dalla rete - Collegamento sedi remote e telelavoro - Linee VoIP Internet Service Provider compatibili con lo standard SIP. - Telefoni IP e cordless a standard SIP di qualsiasi costruttore - Gruppo di risposta dinamico - Interfaccia grafica semplificata - Collegamento Smartphone e Tablet - Videocitofono - Audioconferenza - Registrazione delle chiamate - Documentazione addebiti - Pannello di controllo e programmazione - Calendario condiviso	1
VIA NUVOLETTA - CED / ANAGRAFE - CENTRO STELLA	
FAN-X210 - Fanvil X210 Enterprise Gigabit IP Phone Display retroilluminato a colori da 4,3" Display a colori da 3,5" per comandi DSS 106 tasti DSS/BLF con LED tricolore Colore nero Alimentazione tramite PoE 2 porte di rete 10/100/1000 Mbps	2
Fanvil X4U Gigabit IP Phone Display principale a colori da 2,8" Display secondario per DSS da 2,4" 6 tasti DSS e fino a 30 DSS keys Alimentazione tramite PoE 2 porte di rete Gigabit 10/100/1000 Mbps	5
Fanvil FAN-X3SG, IP Phone PoE, con 2 porte LAN Gigabit e display a colori	80
P. MUNICIPIO 1 (sede Municipio)	
Fanvil X4U Gigabit IP Phone Display principale a colori da 2,8" Display secondario per DSS da 2,4" 6 tasti DSS e fino a 30 DSS keys Alimentazione tramite PoE 2 porte di rete Gigabit 10/100/1000 Mbps	5
Fanvil FAN-X3SG, IP Phone PoE, con 2 porte LAN Gigabit e display a colori	25
C. EUROPA (Polizia Municipale)	
Fanvil X4U Gigabit IP Phone Display principale a colori da 2,8" Display secondario per DSS da 2,4" 6 tasti DSS e fino a 30 DSS keys Alimentazione tramite PoE 2 porte di rete Gigabit 10/100/1000 Mbps	1

Fanvil FAN-X3SG, IP Phone PoE, con 2 porte LAN Gigabit e display a colori	9
SCUOLE E SEDI PERIFERICHE (13 SEDI)	
Fanvil FAN-X3SG, IP Phone PoE, con 2 porte LAN Gigabit e display a colori	29
SERVIZI	
CONFIGURAZIONE EVOLUTA SISTEMA CENTRALIZZATO Configurazione del SW del PBX, setup delle soluzioni evolute del sistema (IVR, ACD, Posti Operatore, sistema di gestione, monitoraggio....)	1
INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E MESSA IN VISIBILITA' SISTEMA CENTRALIZZATO: Sono intese come: - installazione sistema centrale incluso nelle forniture; - prima accensione e verifica del funzionamento; - configurazione base dei server; - verifica delle funzionalità; - test di funzionamento preliminare; - definizione test list di collaudo con Fastweb e il cliente. In caso di installazione del SW del PBX in soluzioni virtualizzate, devono essere previste le corrispondenti attività in modalità virtuale. Server e collaudo - Posa in opera e accensione	1
"Installazione terminale utente o adattatore analogico di fascia bassa (nr. di porte <= 8) - applicabile per q.si fascia o tipo di device (device da 101 a 500) comprensiva di configurazione base ed evoluta singolo utente"	1

RIEPILOGO COSTI:

CANONE ANNUO (€/ANNO)	
Costo Annuo (IVA esclusa):	
- Totale HW	15.600,00
- Servizi di installazione e configurazione	
- Manutenzione	

CONDIZIONI ECONOMICHE:

Frequenza Fatturazione: Bimestrale

Tipo Spedizione: e-mail

Metodo di Pagamento: Bonifico Bancario

Termine di Pagamento: 30 giorni data fattura

Fatturazione: Ad attivazione e collaudo servizi.

Validità offerta: 30 gg

5 SERVIZI DI MANUTENZIONE

È a disposizione del Cliente un Contact Center multicanale, accessibile negli orari di erogazione del servizio di manutenzione - 08:00-18:00 Lun-Ven esclusi festivi e 08:00-14:00 Sab. esclusi festivi - di cui si riportano di seguito i riferimenti:

Numero Verde Assistenza Fastweb dedicato all PA : 800177777

Email Assistenza Fastweb dedicato alla PA : nocpa@fastweb.it

LIVELLI DI SERVIZIO PER LE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE SUI SERVIZI DI FONIA FISSA E TOIP

In fase di apertura del ticket per eventuali malfunzionamenti, i guasti saranno classificati in 2 tipi:

- **GUASTO BLOCCANTE:** guasto o malfunzionamento HW/SW dell'impianto che compromette tutte le funzionalità di almeno il 50% degli UTENTI.
- **GUASTO NON BLOCCANTE:** qualsiasi anomalia funzionale o guasto HW che non rientri nella definizione precedente.

Saranno garantiti i seguenti livelli di servizio nella fascia di erogazione 08:00-18:00 Lun-Ven esclusi festivi e 08:00-14:00 Sab. esclusi festivi:

Attività	SLA
Disponibilità del servizio di manutenzione	08:00-18:00 Lun-Ven esclusi festivi e 08:00-14:00 Sab. esclusi festivi
Tempo di presa in carico	GUASTO BLOCCANTE: entro 1 ore lavorative nel 100% dei casi
	GUASTO NON BLOCCANTE: entro 4 ore lavorative nel 100% di casi
Tempo di intervento	GUASTO BLOCCANTE: entro 2 ore lavorative nel 95% dei casi
	GUASTO NON BLOCCANTE: entro 8 ore lavorative nel 100% di casi
Tempo di risoluzione	GUASTO BLOCCANTE: entro 8 ore lavorative nel 100% dei casi
	GUASTO NON BLOCCANTE: entro 16 ore lavorative nel 100% di casi

Nel caso di mancato rispetto dei tempi fissati potranno essere applicate le seguenti penali:

Attività	RITARDO
Ritardo del tempo di risoluzione del guasto	0,5% del valore del canone annuale per ogni giorno (24 ore) di ritardo oltre soglia.
Ripetività del guasto	2% del valore del canone annuale per ogni disservizio ripetuto nei 2 giorni lavorativi successivi alla risoluzione, 1% dal 3° al 15° giorno. Per disservizio ripetuto si intende disservizio riconducibile alla stessa causa.

In caso di guasti non di competenza dei prodotti/servizi offerti, saranno svolte tutte le attività necessarie per agevolare il Cliente nel superamento delle problematiche riscontrate.

Altre condizioni contrattuali:

- **durata contrattuale proposta: 4 anni**
- **tutti gli importi sono da intendersi IVA esclusa**

- cessione del credito: non ammesso.

È da considerarsi inclusa nella presente offerta:

- **Manutenzione di tipo Full Service** con interventi illimitati, on site e/o da remoto, di ripristino o sostituzione di parti difettose o non funzionanti per tutta la durata del contratto.
- Sono **esclusi** da manutenzione, per guasti hardware, i telefoni cliente esistenti e riconfigurati.

Riferimenti commerciali Fastweb:

Alfredo Orlando •

Piazzale Luigi Sturzo 23 00144 - Roma •

Email: alfredo.orlando@fastweb.it • Cell.: +39 393.9677771

FASTWEB

