

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE SARDEGNA
Azienda U.S.L. n° 7
Carbonia

Deliberazione n. 1130

16 GIU. 2005
adottata dal Direttore Generale in data

Oggetto: Ampliamento della rete telefonica aziendale per la nuova sede di Iglesias - Via Gorizia.

Il Direttore Generale

- Premesso** che sono ormai in stato di completamento i lavori di costruzione del nuovo edificio situato ad Iglesias, in Via Gorizia, e destinato ad ospitare a breve termine gli uffici del Dipartimento di Prevenzione e del Servizio Sistemi Informativi;
- Considerato** che per la completa fruibilità dei locali e per l'operatività dei servizi si rende necessario procedere per tempo alla predisposizione, in particolare, degli impianti di telefonia e trasmissione dati, da interconnettere con il più generale sistema telefonico e di rete telematica che già serve in maniera integrata tutte le diverse strutture aziendali;
- Richiamate** le precedenti deliberazioni n. 58 del 15 gennaio 2002 con cui veniva approvato il progetto e la realizzazione della nuova rete fonica-dati aziendale e la n. 389 del 20 febbraio 2003 con la quale veniva approvato il progetto di ampliamento del sistema informativo aziendale e della rete di trasmissione dati per l'erogazione dei servizi nel territorio;
- Preso atto** che quanto già realizzato nell'ambito dei progetti sopra richiamati risulta compreso in un'architettura integrata, omogenea che ha previsto l'adozione di soluzioni tecnologiche comuni per le diverse sedi aziendali la quale è stata concepita in maniera scalabile per poter accogliere eventuali ampliamenti a supporto di nuove ed accresciute esigenze dell'azienda;
- Riconosciuta** la validità dei progetti sopra richiamati, e già completamente realizzati nel corso degli ultimi anni, e l'idoneità delle soluzioni tecnologiche impiegate che si sono dimostrate idonee ed efficienti al soddisfacimento delle esigenze di telefonia e trasmissione dati nell'ambito di tutta la rete aziendale;
- Ritenuto** pertanto che, anche per la nuova sede di Iglesias, Via Gorizia, sia opportuno procedere con l'adozione delle medesime architetture e soluzioni tecnologiche già implementate sull'intera rete aziendale, ipotesi questa tecnicamente attuabile anche con riferimento alle potenzialità di ampliamento e scalabilità della rete oggi operativa;
- Verificato** che, in merito, occorre prevedere all'acquisizione ed installazione, presso la nuova sede, di un centralino telefonico (PABX) e dei relativi apparecchi telefonici, nonché provvedere alla attivazione delle necessarie linee telefoniche, di collegamento alla rete aziendale e di trasmissione dati, e

comprendere l'estensione dei servizi di manutenzione ed assistenza già previsti nella forma di "outsourcing" per l'intera rete aziendale;

- Preso atto** dell'analisi di fattibilità e del necessario dimensionamento proposto dal Servizio Sistemi Informativi sulla base del quale è stato redatto, in collaborazione con l'attuale fornitore del sistema, Telecom Italia S.p.A., lo specifico progetto di ampliamento della rete atto a soddisfare le nuove esigenze che è stato formalizzato nel documento identificato con Codice 04RM570RMATO, rev. 0 del 17/02/2005;
- Vista** la relativa offerta economica presentata dal fornitore Telecom Italia S.p.A. Prot. n. 0007568-01 che quantifica una spesa di fornitura pari ad Euro 47.043,00 e propone l'ipotesi le leasing finanziario in 4 anni con pagamento, oltre alle spese accessorie, di 24 canoni bimestrali dell'importo di Euro 2.244,90 (oltre l'IVA di legge);
- Dato atto** che, contestualmente occorre prevedere alla richiesta di attivazione delle linee telefoniche e di collegamento alla rete, secondo quelli che sono i canoni definiti dai listini ufficiali in vigore, compresi quelli soggetti a particolari condizioni favorevoli per la pubblica amministrazione;
- Acquisita** la nota Prot. n. 4574 del 29/04/2005 del fornitore Telecom Italia S.p.A., che proroga la validità della propria offerta sopra richiamata fino al 31/05/2005 (offerte anch'esse allegate alla presente deliberazione);
- Ritenuto** opportuno attivarsi in merito con urgenza in vista della prossima disponibilità dei nuovi locali;
- Considerato** che, per le motivazioni su esposte, si rende necessario procedere alla integrazione nell'ambito delle architetture e soluzioni tecnologiche già adottate, e dunque con riferimento al medesimo fornitore Telecom Italia S.p.A. che cura anche i servizi di assistenza e manutenzione;
- Ritenuto** opportuno delegare il Responsabile dei Servizi Informativi affinché provveda con urgenza a quanto necessario per l'ampliamento della rete aziendale e per la realizzazione dello specifico intervento atto a servire la nuova sede di Iglesias Via Gorizia, assumendo i dovuti atti e provvedendo alla sottoscrizione dei singoli contratti di fornitura e di attivazione delle linee e dei relativi servizi, secondo il piano temporale di attuazione ritenuto più opportuno e conforme alle esigenze e priorità aziendali;
- Valutata** l'opportunità di optare per l'acquisizione delle forniture secondo la forma di pagamento con contratto di locazione finanziaria ed opzione di riscatto finale, con leasing finanziario della durata di 48 mesi per complessive n. 24 rate bimestrali anticipate fisse pari a Euro 2.244,90 (oltre l'IVA di legge) pagabili in bolletta telefonica;
- Sentiti** il Direttore amministrativo e il Direttore sanitario;

DELIBERA

per i motivi esposti in premessa:

- di approvare il progetto di ampliamento della rete aziendale a servizio della nuova sede di Iglesias, Via Gorizia, proposto dal Servizio Sistemi Informativi ed in particolare il progetto redatto, in collaborazione con l'attuale fornitore del sistema Telecom Italia S.p.A., e formalizzato nel documento Codice 04RM570RMATO, rev. 0 del 17/02/2005, che si allega alla presente deliberazione;
- di affidare la relativa fornitura a Telecom Italia S.p.A., già fornitore dell'attuale sistema di rete aziendale e dei relativi servizi di telefonia, connettività, assistenza e manutenzione;
- di dare atto che la spesa di acquisizione delle previste forniture ammonta a Euro 47.043,00 (oltre l'IVA di legge) e che in merito si intende provvedere alla stipula di contratto di locazione finanziaria ed opzione di riscatto finale, con leasing finanziario della durata di 48 mesi per complessive n. 24 rate bimestrali anticipate fisse pari a Euro 2.244,90 (oltre l'IVA di legge) pagabili in bolletta telefonica;
- di dare atto che, contestualmente, dovranno essere attivati i necessari circuiti di collegamento al sistema aziendale e le linee telefoniche, con applicazione dei costi di attivazione e dei canoni definiti dai listini ufficiali in vigore, compresi quelli soggetti a particolari condizioni favorevoli per la pubblica amministrazione;
- di delegare il Responsabile dei Servizi Informativi affinché provveda, a nome del Direttore Generale, alla adozione di tutti gli atti necessari per l'urgente attuazione dell'intervento in oggetto e alla sottoscrizione del contratto di leasing e degli eventuali altri contratti di attivazione delle nuove linee e dei servizi di assistenza e manutenzione;
- di provvedere alla copertura delle spese connesse alla nuova attivazione delle linee e dei servizi a valere sul conto cod. 540415 del vigente piano dei conti aziendale.

DIR.AMM/

DIR. SAN/

RESP.SIA/



Il Direttore Generale
dr. Emilio Simeone

Il Responsabile del Servizio Affari Generali,

Attesta che la deliberazione

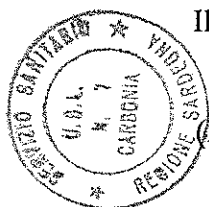
n. 1130 del 16 GIU. 2005

è stata pubblicata

nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n. 7

a partire dal 16 GIU. 2005 al 30 GIU. 2005

Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi
ed è stata posta a disposizione per la consultazione.



Il Responsabile del Servizio

Affari Generali

(Dr.ssa Margherita Cannas)

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Cannas".

Allegati n.

Collegio Sindaci

Bilancio

Sistemi Informatici

Prot. n° 4574

W.DCCP.ELS.T/C

Spett.le

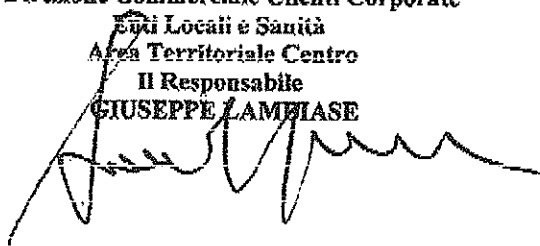
AZIENDA U.S.L. N° 7 - Carbonia
Via Dalmazia, 83
09013 CARBONIA (CA)

Oggetto: "Ampliamento Rete Fonia per nuova sede di V. Gorizia – Iglesias e adeguamento del Servizio di Outsourcing Personalizzato".

In riferimento alla Ns offerta economica del 23/03/12/05 Prot. n. 0007568-01 e allegato documento tecnico "Codice 04RM570RMATO - Rev. 0 - Data 17/02/2005" in scadenza il 30/04/2005 si comunica con la presente che la validità è prorogata sino al 31/05/2005.

In attesa di un Vostro gradito riscontro e rimanendo a disposizione per ogni chiarimento Vi necessitasse porgiamo distinti saluti.

TELECOM ITALIA S.p.A.
Direzione Commerciale Clienti Corporate
Enti Locali e Sanità
Area Territoriale Centro
Il Responsabile
GIUSEPPE LAMBIASE



**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

REDATTO: W.DG.DCCP.ELS.PJO G. PINNA, C. MARCHI

(autore)

APPROVATO: W.DG.DCCP.ELS.PJO M. RIELA

(proprietario)

LISTA DI DISTRIBUZIONE:
Il presente documento viene distribuito alla funzione di Vendita interessata, al Cliente e, in caso di aggiudicazione, a W.DG.DCCP.ELS.CP

DESCRIZIONE ALLEGATI: Nell'indice

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Definitiva	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	1 di 16	1		

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

INDICE

1	SOMMARIO	4
2	RIFERIMENTI.....	4
2.1	Riferimento di sistema qualità	4
2.2	Documenti applicabili.....	4
2.3	Documenti di riferimento	4
3	OBIETTIVI E REQUISITI	5
4	SOLUZIONE.....	6
4.1	Nuovo PABX di Iglesias - via Gorizia.....	6
4.2	Servizio di Outsourcing Personalizzato	7
4.2.1	Manutenzione Preventiva del Sistema di Fonia della AUSL7	8
4.2.2	Manutenzione Correttiva del Sistema di Fonia della AUSL7	8
4.2.2.1	Definizioni.....	9
4.2.2.2	SLA di Ripristino del Servizio	10
4.2.2.3	Servizi di Reporting	11
4.2.2.4	Sistema di Monitoraggio degli Impianti di Fonia	12
4.2.2.5	Esclusioni	13
4.2.2.6	Apparecchi Telefonici Analogici	14
4.2.3	Gestione Lavori di Piccola Entità.....	14
5	MODALITA' E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	15
	ALLEGATO 1: DETTAGLIO DELLA FORNITURA	16

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Definitiva	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	2 di 16	1		

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

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

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima emissione	0	17/02/2005

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Versione Definitiva

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	3 di 16	1	

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

1 SOMMARIO

Il presente documento rappresenta la proposta di Telecom Italia per il Cliente AUSL7 di Carbonia relativamente all'attivazione di un nuovo PABX, da ubicarsi presso la sede di Iglesias - via Gorizia, e per l'adeguamento del servizio di Outsourcing Personalizzato attualmente erogato sulla rete di fonia.

2 RIFERIMENTI

2.1 RIFERIMENTO DI SISTEMA QUALITÀ

- PRSODCB0401 Progettazione di sistemi personalizzati

2.2 DOCUMENTI APPLICABILI

- IODCEBD02 Modalità per la richiesta di attività alla funzione progettazione e per la gestione della documentazione di progetto, Rev. 0, 30/04/2004

2.3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Versione Definitiva

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	4 di 16	1	

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM57ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

3 OBIETTIVI E REQUISITI

La rete di fonìa della AUSL7 di Carbonia è attualmente costituita da macchine della serie Sopho IS30xx del costruttore Philips, strutturata secondo una architettura che prevede due PABX master ubicati rispettivamente presso le sedi di Carbonia Ospedale Sirai e Iglesias Ospedale Santa Barbara.

Ognuno dei PABX master si interfaccia alla rete pubblica tramite Accessi Primari ISDN a Numerazione Ridotta e Selezione Passante e raccoglie le sedi periferiche, all'interno del proprio ambito urbano, mediante Circuiti Diretti Numerici. I due poli di rete sono interconnessi mediante un ulteriore Circuito Diretto Numerico.

Le tabelle seguenti indicano l'elenco delle sedi e dei circuiti attivi.

POLO DI CARBONIA		
Sede	Indirizzo	PABX
Carbonia - Ospedale Sirai	loc. Sirai	IS3070 • PRA ISDN 0781688001 - 15 entranti GNRSP, 15 uscenti • PRA ISDN 0781688002 - 15 entranti GNRSP, 15 uscenti • CDN 2 Mbps 790427/34 con Iglesias Osp. S. Barbara
Carbonia - Direzione Generale	v. Dalmazia	IS3050 • CDN 2 Mbps 790427/32 con Carbonia Osp. Sirai
Carbonia - Distretto Sanitario	v. Brigata Sassari	IS3030 • CDN 64 Kbps 790427/36 con Carbonia Osp. Sirai • CDN 64 Kbps 790427/37 con Carbonia Osp. Sirai
Carbonia - Medicina di Base	v. Costituente	IS3030 • CDN 2 Mbps 790427/33 con Carbonia Osp. Sirai
Carbonia - Poliambulatorio	p. San Pantano	IS3030 • CDN 2 Mbps 790427/39 con Carbonia Osp. Sirai

POLO DI IGLESIAS		
Sede	Indirizzo	PABX
Iglesias - Osp. Santa Barbara	v. S. Leonardo	IS3070 • PRA ISDN 0781392001 - 20 entranti GNRSP, 10 uscenti • PRA ISDN 0781392002 - 15 entranti GNRSP, 15 uscenti • CDN 2 Mbps 790427/34 con Carbonia Osp. Sirai
Iglesias - Osp. CTO	v. Cattaneo	IS3050 • CDN 2 Mbps 790427/31 con Iglesias Osp. S. Barbara
Iglesias - Osp. Crobu	loc. Canonica	IS3050 • CDN 2 Mbps 790427/30 con Iglesias Osp. S. Barbara
Pontoscuro - Poliambulatorio	v. Cagliari	IS3010 • BRA ISDN 0781511001, 0781511002, 0781511003, configurati in GNR SP Bidirezionali

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM57ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

Sull'attuale rete di fonìa Telecom Italia eroga un servizio di Outsourcing Personalizzato per la cui descrizione si rimanda al documento di Allegato Tecnico Offerta "Rete Dati/Fonìa per il Cliente AUSL7 di Carbonia", codice 01RM057RM001, revisione 4, emesso il 15/04/2002.

L'esigenza manifestata dal Cliente è relativa all'attivazione ed inserimento in rete della nuova sede di Iglesias - via Gortzia, presso la quale verrà ubicato il CED della AUSL7 e sarà trasferito il nucleo Sistemi Informativi dell'Azienda. Ciò comporterà anche la rivisitazione della rete dati che sarà trattata in un apposito documento progettuale.

Presso la nuova sede di fonìa si prevede, nell'immediato, l'attivazione di circa 20 utenti digitali e 40 utenti analogici ed inoltre si dovrà prevedere il trasferimento del sistema di Documentazione degli Addebiti attualmente ubicato presso la sede di Carbonia - via Dalmazia.

Si dovrà inoltre prevedere la rivisitazione dei servizi erogati mediante l'Outsourcing Personalizzato, includendo nelle prestazioni erogate anche la fortificazione di un certo numero di interventi di adeguamento impiantistico (spostamento e/o attivazione di nuovi derivati interni) che non comportino interventi dimensionali sugli impianti.

4 SOLUZIONE

4.1 Nuovo PABX di IGLESIAS - VIA GORTZIA

Il nuovo PABX di via Gortzia sarà costituito da una macchina Philips IS3030 equipaggiato con N° 30 AU Digitali (per telefoni digitali Ergoline, Posti Operatore, linee ISDN Base) e N° 64 AU Analogici.

Il suddetto PABX verrà interconnesso:

- alla rete pubblica mediante 3 Accessi Base ISDN che renderanno disponibili 6 canali uscenti. Tali accessi costituiranno il fascio utilizzato per il traffico uscente verso rete pubblica dai derivati interni delle sedi di via Gortzia.
- alla centrale master di Iglesias - Ospedale Santa Barbara mediante un CDN a 2 Mbps che renderà disponibili 30 canali di fonìa ed il canale di segnalazione in protocollo DPNSS.

CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice O4RMS7ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

Sui 30 canali di fonia verrà veicolato il traffico entrante da rete pubblica per il tramite della sede master, il traffico interno verso i derivati attestati ai rimanenti impianti della rete, il trabocco del traffico uscente verso rete pubblica in caso di saturazione degli Accessi Base ISDN.

L'arco di numerazione assegnato ai derivati interni della nuova sede andrà dal 2900 al 2999.

Relativamente ai terminali telefonici la presente proposta prevede la fornitura ed installazione di:

- N° 1 Posto Operatore base con sintesi vocale SV25;
- N° 2 telefoni digitali Ergoline multifunzione D340-4 da configurarsi con funzioni Direttore-Segretaria secondo le esigenze da concordarsi con la AUSL7 in fase realizzativa;
- N° 20 telefoni digitali ErgoLine multifunzione D330-4 dei quali N° 10 corredati di cuffia;
- N° 40 telefoni analogici Baseline.

L'installazione degli apparecchi telefonici e del Posto Operatore avverrà sul cablaggio strutturato che dovrà essere predisposto a cura della AUSL7.

L'intervento prevederà inoltre la disinstallazione, trasporto, formattazione e ripristino del sistema di Documentazione Addebiti presso la nuova sede di via Gorizia.

Il dettaglio della fornitura è indicato nell'Allegato 1.

4.2 SERVIZIO DI OUTSOURCING PERSONALIZZATO

I servizi di Assistenza Tecnica proposti alla AUSL7 hanno come obiettivo la verifica del funzionamento del sistema di fonia (manutenzione preventiva) e gli interventi per l'eventuale ripristino del servizio (manutenzione correttiva).

Gli interventi di manutenzione preventiva si esplicano come verifiche cicliche di alcuni parametri funzionali del sistema, mentre quelli di manutenzione correttiva come interventi spot a fronte di guasti.

Nei seguenti vengono specificate le caratteristiche di ambedue le tipologie di intervento previste.

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Offerta	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	7 di 16	1		

CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice O4RMS7ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

4.2.1 Manutenzione Preventiva del Sistema di Fonia della AUSL7

Questa attività consiste nella rilevazione e verifica di alcuni parametri tecnici come indicatori del buon funzionamento del sistema della AUSL7.

I parametri tecnici, verificati con cadenza semestrale, mediante una visita presso gli impianti, saranno:

- le norme di sicurezza dell'impianto;
- l'integrità dei sistemi;
- il corretto funzionamento dei sistemi di alimentazione (norme di sicurezza, batterie di emergenza).

A conclusione delle verifiche verranno segnalate alla AUSL7 eventuali situazioni anomale (es. necessità di sostituzione delle batterie) che potranno dare luogo a proposte di miglioria e/o al ripristino della situazione ottimale.

Le attività di verifica ciclica verranno, di norma, effettuate in concomitanza ad interventi di manutenzione correttiva e/o di effettuazione di Lavori di Piccola Entità.

In ogni caso, qualora trascorra il semestre senza necessità di interventi presso una specifica sede, sulla stessa verrà effettuato un intervento di manutenzione preventiva ad hoc.

In occasione delle visite periodiche verranno effettuati i backup di configurazione dei PABX.

A termine della visita periodica verrà rilasciato al Cliente apposito verbale di sopralluogo attestante l'esito delle verifiche.

Tale verbale dovrà essere sottoscritto congiuntamente dai Verificatore e dal Cliente.

4.2.2 Manutenzione Correttiva del Sistema di Fonia della AUSL7

Queste attività assicurano la fornitura di un servizio di Assistenza e Supporto per le problematiche tecniche relative al funzionamento del sistema della AUSL7 e la garanzia sui livelli di servizio forniti in termini prestazionali (di seguito denominati Service Level Agreement o, più brevemente, SLA).

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Offerta	Note
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gorizia + Outsourcing	8 di 16	1		

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

L'assistenza verrà erogata mediante la disponibilità di una struttura di Help Desk dedicato, ubicata presso il Centro Nazionale Assistenza - Fonia (CNA-F) di Telecom Italia, che effettuerà l'accettazione dei guasti ed il primo intervento da remoto.

Tale struttura sarà raggiungibile dalla AUSL7 tramite unico punto di accesso sul Numero Verde 800.151.315 + PIN Personalizzato 0781 ed effettuerà attività di accettazione guasto h24 365 giorni/l'anno.

Qualora l'inconveniente non sia risolvibile da remoto si provvederà ad effettuare l'intervento di manutenzione correttiva on-site, comprensivo di parti di ricambio, nel rispetto delle tempistiche di copertura oraria e ripristino del servizio previste per la specifica sede sulla quale si è verificato l'inconveniente.

Tale manutenzione correttiva si applicherà ai sistemi PABX, alle Stazioni di Energia dei PABX, alla rete telefonica interna, ai Posti Operatore ed agli Apparecchi Telefonici Digitali, sulla base degli attuali equipaggiamenti.

Si evidenzia che il sistema di Voice Manager 540/4 attualmente installato è stato dichiarato obsoleto dai costruttori Philips. In ogni caso, per tale apparato, viene garantita la copertura manutentiva (relativamente al tentativo di riparazione) ad esclusione del vincolo inerente ai tempi di ripristino. Qualora il guasto sul sistema 540/4 dovesse risultare irreparabile, la AUSL7 dovrà valutarne la sostituzione.

4.2.2.1 Definizioni

Definizione	Descrizione
Guasto Bloccante	Guasto che comporta l'indisponibilità totale di un PABX o di un numero di linee esterne e/o dei derivati interni maggiore o uguale al 50% del totale.
Guasto Non Bloccante	Guasto che comporta una indisponibilità inferiore al 50% delle linee esterne e/o dei derivati interni di un PABX.
Tempo di Ripristino	Tempo intercorrente tra la segnalazione di un guasto al Centro Nazionale Assistenza Fonia Telecom Italia ed il ripristino del servizio.
Criano di Copertura	Intervallo temporale durante il quale verranno erogati gli interventi di manutenzione correttiva on-site. Tale parametro verrà utilizzato anche per il calcolo degli indicatori di qualità.

Telecom Italia - USC INTERNO - Tutti i diritti riservati

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice 04RM570RMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

4.2.2.2 SLA di Ripristino del Servizio

I tempi e le percentuali di ripristino del servizio, misurati a partire dalla segnalazione del guasto al CNA-F da parte della AUSL7, sono stati definiti effettuando la ripartizione delle sedi in due fasce di priorità.

A ciascuna fascia corrisponderanno, in maniera specifica, una copertura oraria degli interventi di manutenzione ed i relativi tempi di ripristino del servizio.

SEDI DI TIPO "A"		
Sedi	Tempo di Ripristino (90% dei Casi)	
	Guasto Bloccante (Copertura h24 365 gg/anno)	Guasto Non Bloccante (Copertura Lun. - Ven. 08:30 - 17:30)
<ul style="list-style-type: none"> - Carbonia via Dalmazia - Carbonia Ospedale Sirai - Iglesias Ospedale Santa Barbara - Iglesias Ospedale CTO - Iglesias Ospedale Crobu 	8,5 ore solari	12,5 ore lavorative

SEDI DI TIPO "B"		
Sedi	Tempo di Ripristino (90% dei Casi)	
	Guasto Bloccante (Copertura Lun. - Ven. 08:30 - 17:30)	Guasto Non Bloccante (Copertura Lun. - Ven. 08:30 - 17:30)
<ul style="list-style-type: none"> - Carbonia via Brigata Sassari - Carbonia via Costituente - Carbonia Piazza San Ponziano - Portofucino - Iglesias via Gonizia 	8,5 ore lavorative	12,5 ore lavorative

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO

Codice OFFERTA/FORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

4.2.2.3 Servizi di Reporting

Questa attività prevede, con periodicità semestrale, la fornitura alla AUSL7 di report standard con elementi di dettaglio e riassuntivi sui livelli di servizio consuntivati.

Il servizio prevede l'utilizzo di un sito web, accessibile da Internet, per il monitoraggio/controllo degli SLA contrattualizzati e consente di usufruire:

- di un'interfaccia user-friendly quale quella offerta dal browser di uso universale;
- della possibilità di avere visibilità dello stato del guasto e del suo tracciamento (presa in carico, in diagnosi, chiuso);
- della possibilità di avere visibilità della disponibilità nonché dei tempi di ripristino contrattualizzati.

Il servizio ha pertanto la finalità di offrire un miglioramento del servizio di Assistenza Tecnica attraverso la visibilità del tracciamento dello stato dei disservizi segnalati.

Il servizio fornisce un rapporto di qualità periodico (semestrale) relativo ai guasti occorsi ed ai relativi interventi di risoluzione ed offre una ampia scelta di reports sintetici e di dettaglio in forma tabellare e grafica.

Nell'ambito dei report disponibili distinguiamo 3 categorie:

- report di sintesi: contenenti informazioni riassuntive sui livelli di servizio globali contrattualizzati dalla AUSL7 in termini di disponibilità del prodotto (PABX) e tempi di ripristino dei disservizi;
- report di dettaglio: contenenti informazioni (n° trouble ticket, data accettazione e chiusura, causa disservizio, durata, tipo) relative ai singoli guasti segnalati dalla AUSL7 a livello di prodotto e per sede;
- report storici: contenenti, su un periodo temporale di 12 mesi, i valori relativi alla disponibilità del prodotto (PABX) e ai tempi di ripristino calcolati su base mensile, mensile/progressivo e annuale.

Sono inoltre disponibili dei report "on line" (contenenti informazioni di dettaglio quali numero trouble ticket, data accettazione, stato, etc.) per consentire il monitoraggio dei trouble ticket aperti.

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Definitiva
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Genzita + Outsourcing	11 di 16	1	Note

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO

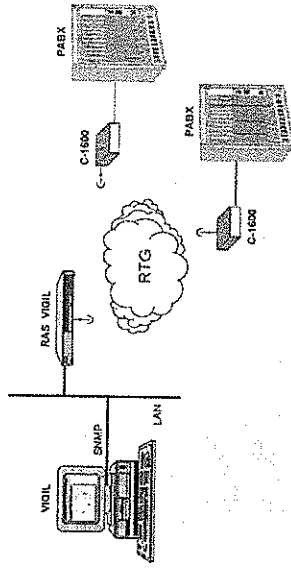
Codice OFFERTA/FORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

4.2.2.4 Sistema di Monitoraggio degli Impianti di Fonia

Allo scopo di migliorare l'efficacia del servizio di manutenzione e gestione, i principali PABX della AUSL7 saranno telecontrollati tramite un sistema centralizzato di gestione/tele sorveglianza ubicato presso il CNA-F.

Tale sistema, denominato VIGIL, consente la gestione evoluta degli allarmi, la manutenzione ed il controllo da remoto e garantisce la sicurezza degli accessi verso i PABX mediante meccanismi di autenticazione.

Il sistema di gestione VIGIL, è basato su di una architettura distribuita, con una o più stazioni di gestione presso il CNF e una serie di dispositivi intelligenti, denominati Remote Controller C-1600, installati sulla porta di supervisione dei PABX remoti.



I Remote Controller dispongono di un'intelligenza che consente di realizzare un sistema di gestione non necessariamente basato su regolari cicli di interrogazione (polling) tramite chiamate via rete commutata.

I Remote Controller possono infatti essere configurati per rilevare, all'interno dei messaggi di allarme generati dal PABX, particolari "parole chiave" o codici alfanumerici che identificano il tipo di guasto.

Quando un Remote Controller rileva un messaggio di allarme contenente la "parola chiave" o il codice configurato, provvede automaticamente ad effettuare una chiamata su RTG e ad inviare una trap SNMP al sistema di gestione.

La notifica dell'allarme in tempo reale consente di intraprendere immediatamente le opportune azioni correttive, riducendo quindi i tempi di disservizio.

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Definitiva
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Genzita + Outsourcing	12 di 16	1	Note

CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO

Codice 04RMS7ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

I Remote Controller consentono inoltre al Network Manager di collegarsi al PABX remoto per interventi di diagnostica e manutenzione, stabilendo semplicemente una sessione Telnet.

Nello specifico caso della AUSL7 di Carbonia verrà installato un Remote Controller su ognuno dei PABX di Carbonia via Dalmazia, Carbonia Ospedale Sirai, Iglesias Ospedale Santa Barbara, Iglesias Ospedale CTO, Iglesias Ospedale Crobu, Iglesias via Gorizia.

Tali Remote Controller saranno attestati a linee RTG intestate a Telecom Italia e configurate nella RPV 1482/65735.

4.2.2.5 Esclusioni

Il servizio di Assistenza, Manutenzione e Supporto non comprende:

- > la manutenzione di dispositivi danneggiati a causa di uso non corretto, negligenze, incendi, fulminazioni, esplosioni, calamità naturali, incendi, doli e/o eventi equipollenti;
- > la manutenzione di dispositivi danneggiati a causa di integrazioni non autorizzate con software di altri fornitori o di connessioni di terminali non forniti da Telecom Italia;
- > la manutenzione di applicativi software specifici sviluppati dal Cliente senza alcuna autorizzazione di Telecom Italia;
- > difetti e/o mal funzionamenti di apparati non inclusi nel contratto;
- > guasti dovuti ad eventuale negligenza del personale utilizzatore;
- > variazioni di configurazione, spostamenti ed ampliamenti;
- > la manutenzione degli apparecchi analogici;
- > guasti dovuti a qualsiasi tipo di evento non riconducibile a dirette responsabilità di Telecom Italia;
- > materiale di consumo (incluso batterie esauste);
- > riciclo batterie esauste.

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione	Definizione
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias Via Gorizia + Outsourcing	13 di 16	1		Note

CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO

Codice 04RMS7ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

4.2.2.6 Apparecchi Telefonici Analogici

La manutenzione degli Apparecchi Telefonici Analogici non è compresa nell'ambito del servizio e pertanto la stessa dovrà essere a cura della Cliente.

A tale proposito, nell'ambito della presente proposta, alla AUSL7 verranno forniti ulteriori N° 200 nuovi apparecchi telefonici modello BaseLine da utilizzarsi per scopi manutentivi e/o per l'ampliamento di nuovi derivati interni.

4.2.3 Gestione Lavori di Piccola Entità

Per gli impianti oggetto dell'outsourcing sarà previsto un servizio di gestione dei piccoli lavori impiantistici con una forfetizzazione annua dell'importo per un numero annuo di interventi pari a 36.

Tale servizio prevederà le seguenti tipologie di intervento:

- > attività di configurazione dei PABX: tale attività consiste nell'effettuazione, in loco o da remoto, di interventi di configurazione software sui centralini quali, ad esempio, l'aggiunta, la cancellazione o lo spostamento di singoli utenti o la modifica delle classi di traffico;
- > collegamento e/o spostamento di linee esterne con relative permutte, ove esista la rete cabliata, compresa l'installazione di apparecchi telefonici e verifica sul posto del loro regolare funzionamento;
- > collegamento e/o spostamento di linee esterne, ove non esista la rete cabliata, compresa la stesura dei cavi telefonici, l'installazione di apparecchi telefonici e verifica sul posto del loro regolare funzionamento;
- > collegamento e/o spostamento di linee di derivazione interna con relative permutte, ove esista la rete cabliata, compresa l'installazione di apparecchi telefonici, la configurazione sul PABX e la verifica sul posto del loro regolare funzionamento;
- > collegamento e/o spostamento di linee di derivazione interna, ove non esista la rete cabliata, compresa la stesura dei cavi telefonici, l'installazione di apparecchi telefonici, la configurazione sul PABX e la verifica sul posto del loro regolare funzionamento;

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione	Definizione
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias Via Gorizia + Outsourcing	14 di 16	1		Note

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice QUERMS/ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

Sono incluse in tale modalità di gestione le attività che prevedano l'intervento contemporaneo su max 5 derivati e/o punti rete e l'offerta sarà comprensiva dei materiali di consumo (cordoni, plug, trut, frutti di categoria 5).

Sono escluse dalle suddette attività quelle che comportano interventi di ampliamento degli equipaggiamenti hardware dei PABX, interventi edili, opere di canalizzazione, fornitura di elementi infrastrutturali di cablaggio (rack, patch panel, etc.), interventi sull'impianto elettrico, ampliamenti di rete primaria, interventi che prevedano la stesura di cavi telefonici e/o conduttori di lunghezza superiore ai 25 metri.

E' inoltre esclusa la fornitura degli apparecchi telefonici che saranno o quotati secondo il listino in vigore oppure potranno essere resi disponibili dalla AUSL7 purché appartenenti ai modelli certificati.

Le richieste di realizzazione dei suddetti piccoli lavori impiantistici saranno veicolate dalla AUSL7 a Telecom Italia per il tramite del nucleo di Help Desk dedicato presso il CNA-F, a mezzo fax.

I tempi di evasione degli interventi, dal momento dell'invio, saranno di norma entro i tre giorni lavorativi dalla richiesta.

Eventuali richieste di Piccoli Lavori che non rientrino nelle casistiche sopra specificate, o che eccedano il quantitativo annuo stabilito, dovranno essere veicolate via fax al nucleo di Customer Care dedicato alla AUSL7. I lavori effettuati a fronte di tali richieste verranno fatturati a consuntivo mediante l'addebito in bolletta sul primo bimestre utile.

5 MODALITA' E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Si prevede la realizzazione di quanto previsto nel presente documento entro 120 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto da parte della AUSL7.

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Documento
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gonzia + Outsourcing	15 di 16	1	Note

**CLIENTE AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE N. 7 DI CARBONIA
AMPLIAMENTO RETE FONIA E ADEGUAMENTO SERVIZIO DI OUTSOURCING**

EMESSO DA: W.DG.DCCP.ELS.PJO Codice QUERMS/ORMATO - rev. 0 - Data 17/02/2005

ALLEGATO 1: DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Codice	Descrizione Materiale e Prestazioni	Quantità
H4.73.012	IS3030 eq. 010, max 288 a.u., con risp. IAS, 230VAC, no PO	1
H4.73.059	DTX-1 15(R), scheda per 15 BRI, programmabili per TOS0/ErgoLine/PO	2
H4.73.041	PSEBM135, SE 48V 6A (batt. 44Ah)	1
H4.73.053	ALC-G (R), scheda per 16 derivati analogici	4
H4.73.187	SV 25, posto operatore base con sintesi vocale	1
10.65.120	Posa e programmazione apparecchio su rete esistente	62
H4.73.056	DTU-PH, scheda 2Mb DPNSS (di cui 1 per sede Iglesias - Ospedale Santa Barbara)	2
H4.73.045	Programmazione sistemi in rete (S3010/S3030 (per sistema)	1
H4.73.180	Cuffia per ErgoLine E320/D325/D330/D340/SV50E/Express	10
H4.73.141	ErgoLine D330-4 telefono digitale multifunzione a 4 fili, grigio	20
H4.73.133	BaseLine, telefono analogico base	40
H4.73.145	ErgoLine D340-4 telefono digitale multifunzione a 4 fili, grigio	2
9H.65.001	Riprogrammazione per singolo sistema	8
9H.73.115	TNDTM 16 nodi, sv per sistemi in rete	1
H4.73.50B	Infranodo (Buffer Remote) per sistemi (S3000 (3010/S3030/S050)	1
H4.73.300	Licenza per Infranodo Call Accounting 128 A.U.	1
	Disinstallazione, trasporto, formattazione e ripristino della Documentazione Adebiti in rete, attivo sugli 8 sis della AUSL di Carbonia ed Iglesias, presso il nuovo sito di Via Gonzia	1

H4.73.133	BaseLine, telefono analogico base (Scorta per Manutenzione)	200
-----------	---	-----

Telecom Italia - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

Archiviazione	File	Pagina	Allegati	Versione Documento
W.DG.DCCP.ELS.PJO	AUSL7 Carbonia - ATO Iglesias via Gonzia + Outsourcing	16 di 16	1	Note

Prot. n° 0007568-01

W.DCCP.ELS.T/C

Spett.le

AZIENDA U.S.L. N° 7 - Carbonia
Via Dalmazia, 83
09013 CARBONIA (CA)

Objetto: "Ampliamento Rete Fonia per nuova sede di V. Gorizia – Iglesias e adeguamento del Servizio di Outsourcing Personalizzato".

Lo scopo del presente documento è di prospettare la nostra soluzione progettuale ed economica relativa all'attivazione ed inserimento in rete della nuova sede di Iglesias – via Gorizia, presso la quale verrà ubicato il CED della AUSL7 e sarà trasferito il nucleo Sistemi Informativi dell'Azienda. Ciò comporterà anche la rivisitazione della rete dati che sarà trattata in un apposito documento progettuale.

Si è inoltre previsto di adeguare alle nuove esigenze manifestate i servizi erogati mediante l'Outsourcing Personalizzato, includendo nelle prestazioni erogate anche la forfetizzazione di un certo numero di interventi di adeguamento impiantistico (spostamento e/o attivazione di nuovi derivati interni) che non comportino interventi dimensionali sugli impianti.

I contenuti tecnici della soluzione sono dettagliatamente riportati nell'allegato tecnico "Codice 04RM570RMATO - Rev. 0 - Data 17/02/2005", che risulta essere parte essenziale ed integrante della presente offerta.

Riepilogo Generale dei Corrispettivi

- Vendita e Posa in opera degli Apparati (*):

Descrizione	Una Tantum (Euro)
Fornitura in opera di n. 1 nuovo PABX Philips IS3030 per sede di Iglesias via Gorizia, fornitura N° 200 telefoni analogici di scorta, trasloco sistema di Documentazione Addebiti; Il dettaglio delle forniture è descritto nell'Allegato Tecnico Offerta 04RM570RMATO.	47.053,00

- Servizi a canone (listino Telecom Italia):

Descrizione	Una Tantum (Euro)	Canone Annuo (Euro)
N° 1 CDN 2 Mbps per collegamento di giunzione tra il PABX di Iglesias via Gorizia ed il PABX Master di Iglesias Ospedale Santa Barbara (listino Telecom)	2.272,00	7.227,60
N° 3 Accessi Base ISDN per il traffico uscente verso rete pubblica dal PABX di Iglesias via Gorizia (listino Telecom)	375,00	1.053,00
TOTALE dei servizi a canone a regime:	2.647,00	8.280,60

- Servizio di Outsourcing Personalizzato:

Descrizione	Una Tantum (Euro)	Canone Annuo (Euro)
Servizio di Outsourcing Personalizzato sulla Rete di Fonia della AUSL7 come da Allegato Tecnico Offerta 04RM570RMATO (Contratto Biennale)	0	109.198,00

(*) In alternativa alla formula di "Vendita e Posa in opera degli Apparati" proponiamo l'acquisizione degli stessi beni con la formula della Locazione Finanziaria ed opzione del riscatto

finale, pagabile in bolletta telefonica, per la durata di 48 mesi pari a 24 rate, bimestrali anticipate fisse, sul valore capitale di Euro 47.053,00:

Ipotesi 24 Bimestri / 4 anni:

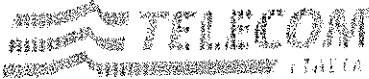
Tabella Leasing Finanziario – Durata n. 24 bimestri		
Valore del Canone Bimestrale Anticipato Costante	Euro	2.244,90
Rimborso Forfetario Spese	Euro	92,96
Imposta di Bollo	Euro	11,00
Valore del Riscatto Finale, pari all'1 % del valore Capitale	Euro	470,53
Premio Assicurativo	Euro	263,50
Corrispettivo del Contratto (canone netto 2.244,90 x 24 Bim.)	Euro	53.877,57
Tasso Leasing (nominale annuo)		7,700

Condizioni Generali di Fornitura

- I prezzi sopra esposti sono in Euro al netto di IVA di legge al 20%.
- La presente offerta ha validità fino al 30/04/2005.
- Opere murarie, oneri fiscali e quant'altro non espressamente indicato: sono esclusi.
- Modalità di pagamento: in bolletta bimestrale, con canone anticipato e traffico di fonìa;
- Documentazione: lettera d'ordine riportante i riferimenti dell'offerta e delibera di spesa.

Condizioni aggiuntive di vendita

Art.1 - DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA



Il contratto durata di n. 1 (uno) anno. Si rimettono in allegato le condizioni generali di abbonamento al servizio.

Art.2 - RECESSO UNILATERALE

Fermo quanto previsto al precedente articolo 1, trascorso il primo anno di durata contrattuale, il Cliente potrà recedere dal Contratto, per le componenti non regolamentate, mediante comunicazione scritta a TELECOM, con lettera raccomandata A/R con almeno 60 giorni solari di preavviso. Relativamente alle componenti non regolamentate il Cliente riconoscerà a Telecom Italia, a titolo di indennizzo per i servizi prestati e per i costi sostenuti una somma pari al bimestre di fatturazione successivo alla data di recesso. Inoltre, per la componente di fornitura di prodotti/apparati, il Cliente riconoscerà a Telecom Italia una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui dalla data di recesso fino alla data di scadenza del contratto.

In attesa del Vostro gradito riscontro porgiamo distinti saluti.

TELECOM ITALIA S.p.A.

Direzione Commerciale Clienti Corporate

Enti Locali e Sanità

Area Territoriale Centro

Il Responsabile

GIUSEPPE LAMBIASE

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giuseppe Lambiase", written over the printed name.