

## DELIBERAZIONE

N° 487 del 08/04/2025

<b>Struttura proponente</b> UOC ACQUISIZIONE FORNITURE, SERVIZI E LAVORI	<b>Proposta n. 573 (Digitale) del 04/04/2025</b>
<b>Oggetto:</b> Adesione all'Accordo Quadro Consip “Centrali Telefoniche 9” – ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589 – per un periodo di 48 mesi per la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi, ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. cccc) e dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016. Importo € 847.200,65 IVA al 22% inclusa. O.E. Telecom Italia S.p.A.	
<b>A CURA DELLA STRUTTURA PROPONENTE</b> <i>Il Direttore, a seguito dell'istruttoria effettuata, con la sottoscrizione del presente atto, <u>ATTESTA CHE</u>, come meglio riportato nel preambolo e nel dispositivo deliberativo:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>L'atto è legittimo e utile per il pubblico servizio;</i></li><li>• <i>Gli incrementi patrimoniali, così come riportati nel dispositivo, sono valorizzati in relazione agli effetti previsti dall'art. 29 del D.Lgs. 118/2011</i></li></ul> <p>Gli incrementi patrimoniali di cui al presente atto <b>non sono</b> coperti da idonea fonte di finanziamento in conto capitale</p> <p><b>L'estensore</b> Patarca Romina <b>Data</b> 04/04/2025</p> <p><b>Responsabile del Procedimento:</b> Patarca Romina <b>Data</b> 04/04/2025</p> <p><b>Il Direttore</b> Paola Tigani <b>Data</b> 04/04/2025</p>	
<b>A CURA DEL DIRETTORE UOC RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE</b> <i>Il Direttore, con la sottoscrizione del presente atto:</i> <p><u>ATTESTA</u> che gli incrementi patrimoniali di cui al presente atto, così come riportati e valorizzati nel dispositivo a cura della struttura Proponente, sono correttamente imputati sui conti/sottoconti economici/patrimoniali ivi indicati.</p> <p><u>CONFERMA</u> che gli incrementi patrimoniali di cui al presente atto <b>non sono</b> coperti da idonea fonte di finanziamento in conto capitale</p> <p><b>Il Direttore</b> (Delegato) Di Pasquale Alessandro <b>Data</b> 04/04/2025</p>	
<b>Parere Direttore Amministrativo</b> <i>Favorevole</i> Stefano Piccari 04/04/2025	<b>Parere Direttore Sanitario</b> <i>Favorevole</i> Andrea Magrini 08/04/2025
<b>Il Commissario Straordinario</b>	<i>Firmato Isabella Mastrobuono</i>
<i>La presente deliberazione si compone di n. 31 pagine, di cui n. 23 pagine di allegati, che ne formano parte integrante e sostanziale</i>	

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

## IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

**PREMESSO CHE** con deliberazione di Giunta regionale n. 90 del 20 febbraio 2024 è stato disposto il commissariamento dell'AOU Policlinico Tor Vergata, secondo la procedura prevista dall'art. 2 del D.Lgs. 171/2016 e s.m.i.;

### DATO ATTO CHE:

- il Presidente della Regione Lazio, con proprio Decreto n. T00089 del 15 maggio 2024, ha disposto «*di nominare Commissario straordinario dell'AOU Policlinico Tor Vergata la Dott.ssa Isabella Mastrobuono, con effetto immediato fino alla nomina del nuovo Direttore Generale, secondo la procedura prevista dall'art. 2 D.Lgs. 171/2016 e s.m.i.*»;
- il Consiglio di Amministrazione della Fondazione PTV, con propria deliberazione assunta in data 16/05/2024, ha nominato *ai sensi dell'art. 18 dello Statuto della Fondazione PTV, la dott.ssa Isabella Mastrobuono Commissario straordinario della Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata, a decorrere dal 16 maggio 2024, per tutta la durata del commissariamento dell'AOU PTV fino alla nomina del nuovo Direttore generale*», dando atto che la stessa «*dott.ssa Isabella Mastrobuono svolgerà, in forza del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00089 del 15 maggio 2024, le residue funzioni di gestione dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Tor Vergata*»;

**PREMESSO CHE** la Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata intende aggiornare la propria infrastruttura telefonica utilizzando parte della tecnologia di cui già dispone, dando seguito agli investimenti strutturali realizzati in ambito digitale e interoperabilità clinica a supporto del personale curante;

### CONSIDERATO al riguardo che la Fondazione PTV:

- con Deliberazione n. 561/2018 ha autorizzato, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. 50/2016, l'adesione all'Accordo Quadro Consip “Centrali Telefoniche 7” per la fornitura della centrale telefonica e delle relative attività manutentive per un periodo di 48 mesi, con l'Operatore Economico Telecom Italia S.p.A.;
- con Deliberazione n. 567/2020, emersa la necessità di disporre di ulteriori componenti indispensabili per consentire il completamento della migrazione dei dati avviato nel 2018, ha autorizzato la sottoscrizione del contratto per la fornitura di servizi integrativi con l'Operatore Economico Telecom Italia S.p.A., nell'ambito dell'Accordo Quadro “Centrali Telefoniche 7”;
- con Deliberazione n. 598 del 09/06/2022, all'esito di indagine di mercato, ai sensi dell'art.1, comma 2, lett. a) del D.L. 76/2020 convertito in L. 120/2020, ha autorizzato l'affidamento diretto del servizio di assistenza e manutenzione del sistema chiamata Paziente-Infermiere in favore della società Nuove Tecnologie s.r.l. per un periodo di 12 mesi, con la facoltà per il PTV di procedere alla proroga del servizio per un massimo di ulteriori 12 mesi;
- con Deliberazione n. 794/2022 ha autorizzato la proroga tecnica del contratto di cui alla Deliberazione n. 561/2018 in favore dell'esecutore Telecom fino al 30/10/2022, fatto salvo il minor tempo necessario alla definizione del nuovo Piano Operativo e successiva adesione all'Accordo “Quadro Centrali Telefoniche 8”, sottoscritto da Consip con l'aggiudicatario Telecom Italia S.p.A.;
- con Deliberazione n. 1063/2022 ha autorizzato l'adesione all'Accordo Quadro Consip “Centrali Telefoniche 8” per un periodo di 48 mesi a far data dal 01/11/2022 in favore dell'aggiudicatario Telecom Italia S.p.A.;
- con Deliberazione n. 1363/2022, ai sensi dell'art. 63, comma 3, lett. b) del D.L. n. 76/2020 convertito con L. 108/2021, ha autorizzato l'affidamento della fornitura e dei servizi complementari all'oggetto del contratto attuativo sottoscritto all'esito dell'adesione all'Accordo Quadro Consip “Centrali Telefoniche 8”, per la durata di 48 mesi in favore dell'O.E. Telecom Italia S.p.A.;

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

- con Deliberazione n. 65/2023 ha preso atto del Piano di Esecuzione elaborato dal RTI Vodafone Italia S.p.A., per la realizzazione di una rete locale in ambito dell'adesione alla convenzione Consip "Reti Locali 7";
- con Deliberazione n. 867/2024 ha autorizzato l'adesione alla convenzione stipulata tra Consip S.p.A. e il RTI Vodafone Italia S.p.A. per l'affidamento della fornitura di prodotti e servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di reti locali per le pubbliche amministrazioni – edizione 8 – id 2223 – lotto 2 denominata "Reti Locali 8", per l'ampliamento della rete per la gestione del sistema Paziente Infermiere presso la Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata;
- con Deliberazione n. 1440/2024 ha autorizzato l'indizione di una procedura da espletarsi mediante SDAPA Dispositivi e Sistemi di Comunicazione messo a disposizione da Consip, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. 36/2023, per la fornitura e manutenzione di un sistema integrato di interoperabilità clinica a supporto dell'operatività degli addetti alle cure per le esigenze della Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata, a valere sui fondi PNRR – CUP E84E23000130001, aggiudicata con DCS n. 146/2025 all'O.E. Vodafone Italia S.p.A.;

## DATO ATTO CHE:

- Consip S.p.A., società interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze, ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, ha, tra l'altro, il compito di attuare lo sviluppo e la gestione operativa del Programma di razionalizzazione della spesa di beni e servizi per la pubblica amministrazione;
- l'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, consente a Consip S.p.A. di concludere Accordi Quadro a cui le Amministrazioni possono fare ricorso per l'acquisto di beni e di servizi;
- l'utilizzazione dello strumento dell'Accordo Quadro e, quindi, una gestione in forma associata della procedura di scelta del contraente, mediante aggregazione della domanda di più soggetti, consente la razionalizzazione della spesa di beni e servizi, il supporto alla programmazione dei fabbisogni, la semplificazione e standardizzazione delle procedure di acquisto, il conseguimento di economie di scala, una maggiore trasparenza delle procedure di gara, il miglioramento della responsabilizzazione e del controllo della spesa, un incremento della specializzazione delle competenze, una maggiore efficienza nell'interazione fra Amministrazione e mercato e, non ultimo, un risparmio nelle spese di gestione della procedura medesima;

**CONSIDERATO CHE** Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 51 del 05/05/2023 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S-85 del 02/05/2023, rettificato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 55 del 15/05/2023 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S-92 del 12/05/2023, una procedura aperta per la stipula di un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 con più operatori a condizione tutte fissate, per la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi – "Centrali Telefoniche 9" – ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589;

**RICHIAMATO** al riguardo il D.Lgs. n. 50 del 18/04/2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture. (16G00062) (GU Serie Generale n.91 del 19-04-2016 - Suppl. Ordinario n. 10)" e ss.mm.ii.;

**PRESO ATTO CHE** l'O.E. Telecom Italia S.p.A. è risultato tra gli aggiudicatari della predetta procedura aperta e, per l'effetto, ha manifestato la volontà di impegnarsi ad eseguire quanto stabilito nell'Accordo Quadro e relativi Allegati alle condizioni, modalità e termini ivi stabiliti e nei successivi Contratti Esecutivi che

# Fondazione PTV

## POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

verranno stipulati a tutti gli effetti tra le Amministrazioni ed il Fornitore affidatario del Contratto Esecutivo medesimo;

**TENUTO CONTO CHE** la durata dell'Accordo Quadro è pari a 24 mesi, con possibilità di proroga, in caso di non esaurimento del massimale, di ulteriori 6 mesi e che i Contratti Esecutivi possono avere durata da un minimo di 1 anno ad un massimo di 4 anni, come meglio indicato nella lex specialis di gara;

**DATO ATTO CHE** la durata dei Contratti Esecutivi potrà essere modificata in corso di esecuzione in conformità a quanto disposto all'articolo 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016;

**CONSIDERATO ANCORA CHE** con nota in atti prot. n. 333 del 05/03/2025 (Allegato n. 1) la Dott.ssa Maria Rosa Loria, Responsabile della UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione (ATP), ha richiesto alla UOC Acquisizione forniture, servizi e lavori di aderire al sopra menzionato Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 9", rappresentando che:

- *"...l'adesione all'Accordo Quadro CT9 rappresenta un continuum temporale con le adesioni già avvenute con la DDG 567/2020 per AQ CT7 e successivamente con le DDG 1063/2022 e 1363/2022 per AQ CT8 sempre con un'ottica di conversione al digitale, i servizi VOIP e di rete per una stabilità di linea e qualità di chiamata sempre migliori migrando servizi e utenze dall'analogico, comportando quindi un notevole risparmio di apparati fisici e costi di manutenzione degli stessi. L'adesione a questa convenzione risulta propedeutica al funzionamento ottimale dei servizi acquisiti con l'adesione alla Convenzione LAN 7 (DDG 65/2023) per il revamping della Rete aziendale e relativa installazione degli ACCESS Point per la realizzazione di una rete Wi-Fi di proprietà del PTV, quindi interamente gestita in autonomia dal nostro S.I. Inoltre con DCS 1440/2024 è stata indetta una gara tramite piattaforma SDAPA, strettamente correlata adesione alla Convenzione LAN 8 (DCS 867/2024) per acquisto ed installazione di un sistema di interoperabilità clinica, ed i servizi che verranno acquisiti con questa convenzione ne permettono una forte integrazione migliorando le segnalazioni in qualsiasi punto della struttura...";*

**TENUTO CONTO CHE** la UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione (ATP) ha comunicato di aver richiesto, con protocollo n. 3597/2025 in data 06/02/2025, il Piano Operativo all'esecutore Telecom Italia S.p.A., acquisito dal PTV con prot. n. 5822 del 28/02/2025, che *"... espone in maniera completa le attività sinteticamente descritte e risponde in maniera esaustiva al Piano dei fabbisogni precedentemente inviato all'Operatore Economico..."*;

**DATO ATTO CHE** con nota prot. n. 333/2025 (Allegato n. 1), la Dott.ssa Maria Rosa Loria, ha richiesto di aderire all'AQ CT9 per un periodo contrattuale di 48 mesi e ha trasmesso alla UOC Acquisizioni, sia il Piano Operativo che il dettaglio dei costi, formulati dall'Operatore Economico Telecom Italia S.p.A., dai quali risulta un importo complessivo pari a € 694.426,76 oltre IVA e, dunque, pari a € 847.200,65 IVA al 22% inclusa, composto come di seguito specificato:

- € 212.730,36 oltre IVA per cespiti;
- € 450.326,40 oltre IVA per manutenzioni;
- € 31.370,00 oltre IVA per servizi;

che risulta così suddiviso per competenza annuale:

- per il 1° anno (2025): € 353.463,92 oltre IVA e, dunque, € 431.225,98 IVA al 22% inclusa, in cui sono ricompresi:
  - € 278.745,36 oltre IVA e, dunque, € 340.069,34 IVA al 22% inclusa per cespiti;
  - € 74.718,56 oltre IVA e, dunque, € 91.156,64 IVA al 22% inclusa per manutenzioni e servizi di supporto;
- per il 2° anno (2026): € 113.654,28 oltre IVA e, dunque, € 138.658,22 IVA al 22% inclusa per manutenzioni;

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

- per il 3° anno (2027): € 113.654,28 oltre IVA e, dunque, € 138.658,22 IVA al 22% inclusa per manutenzioni;
- per il 4° anno (2028): € 113.654,28 oltre IVA e, dunque, € 138.658,22 IVA al 22% inclusa per manutenzioni;

**RITENUTO, PERTANTO, NECESSARIO** procedere all'adesione all'Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 9" – ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589 – con l'Operatore Economico Telecom Italia S.p.A., per un importo complessivo pari a € 694.426,76 oltre IVA e, dunque, pari a € 847.200,65 IVA al 22% inclusa, per un periodo pari a 48 mesi;

**VISTO:**

- il D.Lgs 23/06/2011 n. 118 "*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 05/05/2009, n. 42*";
- il D.Lgs. 118/2011 art. 29, comma 1, lett. b) "*i cespiti acquistati utilizzando contributi in conto esercizio, indipendentemente dal loro valore, devono essere interamente ammortizzate nell'esercizio di acquisizione*";

**VISTA** la casistica applicativa denominata "*Documento n. 1 - La sterilizzazione degli ammortamenti*", emessa in data 17 settembre 2012 dal Ministero della Salute e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze;

**VERIFICATO CHE** per quanto riguarda la definizione degli oneri derivanti dal presente provvedimento gli stessi, pari a complessivi € 847.200,65 IVA di legge inclusa graveranno sui seguenti sotto-conti per gli esercizi di seguito indicati:

Sotto-conto	Descrizione	2025	2026	2027	2028
101020901000	Altre immobilizzazioni materiali	€ 340.069,34	-	-	-
503060101000	Altre Manutenzioni e Riparazioni	€ 91.156,64	€ 138.658,22	€ 138.658,22	€ 138.658,22

dando atto che:

- con riferimento agli oneri di cui all'ammortamento, questo sarà iscritto in rate costanti a far data dall'esercizio 2025 sul sotto-conto economico 513010101000 "*ammortamenti delle altre immobilizzazioni materiali*" e nel corrispondente sotto-conto patrimoniale 101020902000 "*f.do amm.to altre immobilizzazioni materiali*", secondo il piano di ammortamento che avrà inizio dalla data di collaudo;
- per quanto riguarda la mancanza dell'idonea linea di finanziamento in conto capitale si provvederà all'iscrizione sul sotto-conto 402010101000 "*Rettifica contributi in c/esercizio per destinazione ad investimenti - da regione per quota f.s. regionale*" e sul sotto-conto patrimoniale 201020701000 "*Finanziamento per investimenti da rettifica contributi in conto esercizio*" come previsto dall'art. 29, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 118/2011;
- con riferimento alla sterilizzazione dei relativi oneri di ammortamento, si procederà alla registrazione dei corrispondenti importi sul sotto-conto 407020101000 - *Quota imputata all'esercizio dei finanziamenti per investimento da Regione* secondo il piano di ammortamento e come contropartita nel sotto-conto 201020701000 "*Finanziamento per investimenti da rettifica contributi in conto esercizio*";

**TENUTO CONTO CHE** l'incremento patrimoniale pari a € 340.069,34 Iva inclusa non è coperto da una specifica linea di finanziamento in conto capitale e pertanto sarà finanziato mediante risorse in conto esercizio classificato negli allegati alla voce A5 del budget della Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata;

**DATO ATTO CHE** al presente affidamento si applica il D.Lgs. n. 50/2016 e, pertanto, si dà attuazione alle Deliberazioni n. 177 del 15/12/2021 e n. 1070 di pari data relative rispettivamente alla Azienda Ospedaliera

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

Universitaria e alla Fondazione PTV, entrambe aventi ad oggetto – approvazione accordi sindacali in merito all’adozione dei regolamenti recanti le norme per la ripartizione degli incentivi di cui all’art. 113 del D.Lgs. 50/2016 “Forniture e Servizi e Lavori” - sono stati approvati i regolamenti per la ripartizione degli incentivi ex art. 113 comma 2 del Codice;

**CONSIDERATO, PERTANTO, CHE** per detti incentivi è stato individuato un apposito fondo per la successiva ripartizione degli stessi, e che, in relazione all’affidamento in oggetto del presente provvedimento, detti incentivi sono pari a € 13.888,54 (stanziamento del 2% sull’importo oggetto del presente affidamento pari a € 694.426,76 IVA esclusa) e, precisamente:

- 516040605000 Funzioni tecniche € 11.110,83 (1,60% massimo destinato al personale)
- 516040605999 Quota innovazione € 2.777,71 (0,40% destinato all’accantonamento fondo PTV);

dando atto che i suddetti oneri previsti per gli incentivi ai sensi dell’art.113 comma 2 del D.Lgs. n.50/2016 saranno oggetto di ripartizione a favore del personale all’uopo individuato;

**ACQUISITA** da parte del responsabile della struttura proponente assegnataria dello stanziamento di budget, l’attestazione, tramite la sottoscrizione riportata in frontespizio, che gli oneri di cui al presente atto - così come sopra individuati nel dispositivo unitamente ai sotto-conti economici di rispettivo riferimento – non comportano per l’anno 2025 alcuno scostamento rispetto al budget di assegnazione di cui alla DDG n. 1728 del 30/12/2024 ad oggetto “Proposta di Bilancio Economico Preventivo (BEP) per l’esercizio 2025 ai sensi dell’art. 25 del D.Lgs. n. 118/2021 e ss.mm.ii.” approvato dal C.d.A. nella seduta del 31/12/2024 e che la restante quota parte sarà ricompresa nei relativi bilanci di previsione;

**RICHIAMATI** gli art. 31 e 101 del Codice che prevedono, per ogni singola procedura per l’affidamento di un appalto, la nomina di un Responsabile unico del procedimento e di un Direttore dell’esecuzione del contratto con i compiti previsti dal suddetto Codice, cui si fa integrale rinvio;

**INDIVIDUATO**, tra il personale esperto afferente alla stazione appaltante, ai fini delle nomine sopracitate, il seguente personale sulla base della valutazione delle competenze ed esperienze speciali rispettivamente possedute:

- RUP: Sig.ra Romina Patarca, Assistente Amministrativo in forza presso la UOC Acquisizione forniture, servizi e lavori;
- DEC: Dott. Simone Santinelli, Assistente Amministrativo in forza presso la UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione (ATP);

**PRESO ATTO CHE** il personale sopracitato, all’atto dell’accettazione della nomina, ha reso, ai sensi dell’art.47 del DPR n. 445/2000, la dichiarazione sostitutiva di atto notorio in merito all’assenza delle cause di incompatibilità e di astensione ai fini dell’assunzione dei rispettivi incarichi;

**CONSIDERATO CHE**, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il CIG verrà acquisito dal RUP a seguito dell’emissione dell’Ordinativo di Fornitura, tramite la piattaforma Acquistinretepa di Consip;

**CONSIDERATO ANCORA CHE** il RUP provvederà con successivo provvedimento a comunicare, agli uffici interessati, il CIG ed il relativo numero dell’Ordinativo di Fornitura, per i relativi adempimenti di competenza;

**PRESO ATTO** che il Dirigente f.f. proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell’istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è legittimo e utile per il servizio pubblico;

**VALUTATO** positivamente il presente provvedimento, sotto il profilo della regolarità e della correttezza dell’azione amministrativa;

**VISTO** il parere del Direttore Sanitario f.f. e del Direttore Amministrativo f.f. in frontespizio riportato, formulato per quanto di rispettiva competenza;

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

## DELIBERA

per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

1. di prendere atto e di approvare il Piano Operativo e il dettaglio dei costi formulati dall'Operatore economico Telecom Italia S.p.A. in ambito dell'Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 9" – ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589, allegato alla nota in atti prot. n. 333/2025 (Allegato n. 1);
2. di autorizzare, per le motivazioni meglio specificate in premessa, l'adesione all'Accordo Quadro Consip "Centrali Telefoniche 9" – ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589 – per la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi, ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. cccc) e dell'art. 37 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, e, per l'effetto, autorizzare l'emissione dell'ODF quale contratto attuativo, per un importo complessivo pari a € 694.426,76 oltre IVA e, dunque, pari a € 847.200,65 IVA al 22% inclusa, per un periodo pari a 48 mesi, in favore dell'aggiudicatario Telecom Italia S.p.A., così come risultante dal Piano Operativo e dal dettaglio dei costi allegati alla nota prot. n. 333/2025 della UOSD ATP (Allegato n. 1);
3. di dare atto che gli importi di cui al punto 2 andranno a gravare sui seguenti sotto-conti per gli esercizi di seguito indicati:

Sotto-conto	Descrizione	2025	2026	2027	2028
101020901000	Altre immobilizzazioni materiali	€ 340.069,34	-	-	-
503060101000	Altre Manutenzioni e Riparazioni	€ 91.156,64	€ 138.658,22	€ 138.658,22	€ 138.658,22

dando atto che:

- con riferimento agli oneri di cui all'ammortamento, questo sarà iscritto in rate costanti a far data dall'esercizio 2025 sul sotto-conto economico 513010101000 "*ammortamenti delle altre immobilizzazioni materiali*" e nel corrispondente sotto-conto patrimoniale 101020902000 "*f.do amm.to altre immobilizzazioni materiali*", secondo il piano di ammortamento che avrà inizio dalla data di collaudo;
  - per quanto riguarda la mancanza dell'idonea linea di finanziamento in conto capitale si provvederà all'iscrizione sul sotto-conto 402010101000 "*Rettifica contributi in c/esercizio per destinazione ad investimenti - da regione per quota f.s. regionale*" e sul sotto-conto patrimoniale 201020701000 "*Finanziamento per investimenti da rettifica contributi in conto esercizio*" come previsto dall'art. 29, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 118/2011;
  - con riferimento alla sterilizzazione dei relativi oneri di ammortamento, si procederà alla registrazione dei corrispondenti importi sul sotto-conto 407020101000 - *Quota imputata all'esercizio dei finanziamenti per investimento da Regione* secondo il piano di ammortamento e come contropartita nel sotto-conto 201020701000 "*Finanziamento per investimenti da rettifica contributi in conto esercizio*";
4. di autorizzare la ripartizione degli incentivi per le funzioni tecniche, ai sensi dell'art.113 comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. che, per la procedura di cui al punto 2, sono pari ad € 13.888,54 (stanziamento del 2% sull'importo oggetto del presente affidamento pari a € 694.426,76 IVA esclusa) e, precisamente:
    - 516040605000 Funzioni tecniche € 11.110,83 (1,60% massimo destinato al personale)
    - 516040605999 Quota innovazione € 2.777,71 (0,40% destinato all'accantonamento fondo PTV);dando atto che la quota parte relativa alle funzioni tecniche di cui all' art. 113 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 sarà oggetto di ripartizione a favore del personale all'uopo individuato;

# Fondazione PTV POLICLINICO TOR VERGATA

Sede legale: Viale Oxford, 81 – 00133 Roma

5. di dare atto che gli oneri di cui al precedente punto 2 non comportano per l'anno 2025 alcuno scostamento rispetto al budget di assegnazione di cui alla DDG n. 1728 del 30/12/2024 ad oggetto "Proposta di Bilancio Economico Preventivo (BEP) per l'esercizio 2025 ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. n. 118/2021 e ss.mm.ii." approvato dal C.d.A. nella seduta del 31/12/2024 e che la restante quota parte sarà ricompresa nei relativi bilanci di previsione;
6. di nominare quale RUP per la procedura di cui al punto 2 la Sig.ra Romina Patarca, Assistente Amministrativo afferente alla UOC Acquisizione Forniture, Servizi e Lavori, con i compiti previsti dal Codice cui si fa integrale rinvio, che si impegna a comunicare all'amministrazione qualsiasi variazione rispetto a quanto dichiarato ai sensi dell'art.47 del DPR n. 445/2000 in merito all'assenza di cause di incompatibilità ed esclusione ai fini dell'incarico ricoperto;
7. di nominare quale DEC per la procedura di cui al punto 2 il Dott. Simone Santinelli, Assistente Amministrativo afferente la UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione (ATP), che si impegna a comunicare all'amministrazione qualsiasi variazione rispetto a quanto dichiarato ai sensi dell'art. 47 del DPR n. 445/2000 in merito all'assenza di cause di incompatibilità ed esclusione ai fini dell'incarico ricoperto;
8. di nominare quali Assistenti al RUP la Dott.ssa Giorgia Pagliarani, Collaboratore Amministrativo Professionale, e la Sig.ra Aida Guerrieri, Assistente Amministrativo, entrambe in forza presso la UOC Acquisizione forniture, servizi e lavori;
9. di dare mandato al RUP di emettere l'Ordinativo di Fornitura, mediante la piattaforma Acquistinretepa di Consip, a valere quale sottoscrizione del contratto nell'ambito dell'Accordo Quadro "Centrali Telefoniche 9" - ID 2496 – Lotto Unico – CIG master 9727920589 - e, successivamente alla generazione dell'Ordinativo di Fornitura, di acquisire il CIG derivato, dandone comunicazione agli uffici interessati, per i relativi adempimenti di competenza;
10. di provvedere, ai sensi dell'art. 29, comma 1, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., alla pubblicazione del presente provvedimento sulla sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet della Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata.

La presente deliberazione comprende n. 1 Allegato, composto come di seguito indicato:

- Nota prot. n. 333/2025 costituita da n. 23 pagg.

La presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo pretorio *online* sul sito *web* istituzionale aziendale [www.ptvonline.it](http://www.ptvonline.it) per quindici giorni consecutivi ed è resa disponibile, tramite canale telematico, al Collegio dei Revisori.

Il Commissario Straordinario  
ISABELLA MASTROBUONO

**Alla c.a. UOC Acquisizione Forniture, Servizi e  
Lavori – Direttore ff  
Dott.ssa Paola Tigani**

**E p.c.**

**Alla Direzione Amministrativa  
c.a. Dott. Stefano Piccari**

**Alla Direzione Sanitaria  
c.a. Prof. Andrea Magrini**

**Oggetto: Richiesta adesione AQ Centrali Telefoniche 9**

Con la presente, si richiede l'adesione all'AQ Centrali Telefoniche 9 per dare seguito agli investimenti strutturali realizzati dal PTV in ambito digitale e interoperabilità clinica a supporto al personale curante.

È stato richiesto piano operativo a TIM SPA con protocollo 3597/2025 in data 06.05.25 e la stessa lo ha inviato in data odierna ed è stato registrato con protocollo 588/2025.

L'adesione all'AQ CT9 rappresenta un continuum temporale con le adesioni già avvenute con la DDG 567/2020 per AQ CT7 e successivamente con le DDG 1063/2022 e 1363/2022 per AQ CT8 sempre con un'ottica di conversione al digitale, i servizi VOIP e di rete per una stabilità di linea e qualità di chiamata sempre migliori migrando servizi e utenze dall'analogico, comportando quindi un notevole risparmio di apparati fisici e costi di manutenzione degli stessi.

---

1 di 3

L'adesione a questa convenzione risulta propedeutica al funzionamento ottimale dei servizi acquisiti con l'adesione alla Convenzione LAN 7 (DDG 65/2023) per il revamping della Rete aziendale e relativa installazione degli Access Point per la realizzazione di una rete Wi-Fi di proprietà del PTV, quindi interamente gestita in autonomia dal nostro S.I.

Inoltre con DCS 1440/2024 è stata indetta una gara tramite piattaforma SDAPA, strettamente correlata adesione alla Convenzione LAN 8 (DCS 867/2024) per acquisto ed installazione di un sistema di interoperabilità clinica, ed i servizi che verranno acquisiti con questa convenzione ne permettono una forte integrazione migliorando le segnalazioni in qualsiasi punto della struttura.

Il Piano Operativo riportato, espone in maniera completa le attività sinteticamente descritte e risponde in maniera esaustiva al Piano dei Fabbisogni precedentemente inviato all'Operatore Economico.

Si esprime pertanto parere favorevole e positivo all'offerta tecnica proposta. L'importo contrattuale risultante nell'ambito del citato AQ CENTRALI TELEFONICHE 9 - LOTTO UNICO è pari nei 4 anni a 694.426,76 € IVA esclusa.

Per quanto argomentato e descritto, si richiede di procedere alla deliberazione dell'affidamento in parola, nell'ambito di AQ CENTRALI TELEFONICHE 9 - LOTTO UNICO, al TIM S.P.A. per un importo complessivo di 694.426,76 € IVA esclusa e quindi pari a 847.200,65 euro inclusa IVA per un periodo contrattuale di 48 mesi.

Gli importi sono così suddivisi nell'arco dei 48 mesi:

- € 212.730,36 oltre IVA per cespiti
- € 450.326,40 oltre IVA per manutenzioni
- € 31.370,00 oltre IVA per servizi

Gli importi divisi per competenze annuali\*:

2 di 3

- 
- € 353.463,92 oltre IVA per il 1° anno in cui sono compresi sia cespiti che manutenzioni
  - € 113.654,28 oltre IVA per il 2° anno per manutenzioni
  - € 113.654,28 oltre IVA per il 3° anno per manutenzioni
  - € 113.654,28 oltre IVA per il 4° anno per manutenzioni

*\*Le competenze reali imputabili alle annualità previste per il contratto di 48 mesi verranno calcolata in fase successiva, in base alla data di adesione*

Gli oneri sono regolarmente previsti nel BEP 2025

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti e delucidazioni, si porgono i più cordiali saluti.

Allegato 1 – Piano Operativo (prot. 588/2025)

Allegato 2 – Dettaglio Costi

Roma, 28/02/2025

**Responsabile UOSD ATP-Urp**

**Dott.ssa Maria Rosa Loria**



**From:** stefano.mandara@pec.telecomitalia.it  
**To:** relazioni.pubblico@ptvonline.postecert.it  
**Subject:** AQ-CT9 TIM  
**Attachments:** Allegato 4 - Tor Vergata PADRE Rev.0.xls,  
AQCT9 PO - SOLUZIONE Voismart PTV\_TIM\_25-02-2025.pdf

ATP  
✓ Car 2  
ACQ

Spettabile PTV,

per quanto in oggetto si rimette in alegato:

- PIANO OPERATIVO
- ALL.4

Potrete effettuare l'Ordine Diretto di Acquisto (ODA) con gli allegati ricevuti in allegato.

Cordialmente

**Stefano Mandara**

Chief Revenue Information & Media Office

Enterprise Market - Sales

Key Account Manager

**TIM S.p.A.**

Via Oriolo Romano 240 - 00189 ROMA

Fax +39 06 91861310

Cell +39 335 7495533

Fisso: 06.3689.9447

Tim Official: [Facebook](#) - [Twitter](#)

[www.tim.it](http://www.tim.it)

PTV PROTOCOLLO ESTERNO ENTRATA 0005822/2025 con data: 28/02/2025 12:27:51

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25



**PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA TECNOLOGIA  
VOISMART IN CONVENZIONE CT9  
PER FONDAZIONE POLICLINICO TOR VERGATA – FONDAZIONE PTV**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LA SOLUZIONE UNIFIED COMMUNICATION VOISMART .....</b>	<b>3</b>
2.1	Orchestra IP PBX.....	4
2.2	Advanced Mobility.....	5
2.3	Regole orarie .....	5
2.4	Music on hold .....	6
2.5	Auto Attendant.....	6
<b>3</b>	<b>CONTESTO CLIENTE E REQUISITI PROGETTUALI .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>SOLUZIONE PROPOSTA .....</b>	<b>8</b>
4.1	Prerequisiti.....	8
4.2	Esclusioni.....	10
4.3	Servizi Aggiuntivi .....	10
4.4	Termini di consegna e resa.....	10
<b>5</b>	<b>PIANO DI MIGRAZIONE E SERVIZI.....</b>	<b>10</b>
5.1	Piano di migrazione .....	10
5.2	Servizi di assistenza e manutenzione.....	10
5.3	Service Level Agreement (SLA) .....	14

## INDICE delle FIGURE

<i>Figura 1</i>	<i>- UC Voismart .....</i>	<i>3</i>
<i>Figura 2</i>	<i>- UC Voismart in mobilità .....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 3</i>	<i>- Dashboard di gestione delle regole orarie.....</i>	<i>6</i>

## INDICE delle TABELLE

Table 1	- Servizi Virtual PBX.....	4
Table 2	- Componenti fisici della soluzione .....	4

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

Table 3 -Parametri QoS Voip .....	9
Table 4 -SLA servizio di intervento su chiamata .....	12
Table 5 - SLA servizio di presidio .....	13
Table 6 - profili SLA.....	14
Table 7 - Severity Code .....	14
Table 8 - SLA servizi di assistenza.....	15
Table 9 - SLA servizio di presidio .....	16

## 1 PREMESSA

Il presente documento riporta la soluzione per il rinnovamento del sistema telefonico in tecnologia IP per il **Cliente Fondazione Policlinico Tor Vergata**, di seguito **"PTV"**. La soluzione proposta è elaborata nell'ambito della Convenzione CT9 in tecnologia **"Unified Communication VoiSmart"**.

## 2 LA SOLUZIONE UNIFIED COMMUNICATION VOISMART

La soluzione proposta è basata sulla piattaforma tecnologica UC VoiSmart, soluzione innovativa di VoiSmart per le comunicazioni unificate e la collaborazione già in esercizio presso la Fondazione.

Le soluzioni VoiSmart, grazie all'innovativa piattaforma di Unified Communication Orchestra "full IP" nativa, consentono di usufruire di servizi voce avanzati, VoIP, servizi fax, SMS, GSM e messaggistica istantanea in un ambiente unico e integrato con funzionalità senza compromessi, evitando i problemi quotidiani di gestione, aggiornamento e manutenzione, tipici dei sistemi telefonici convenzionali.

La soluzione di Unified Communication proposta consente di rilasciare i servizi di IP Telephony, UC e applicazione a valore (esempio Conference, Fax Server, Mobility, ecc.) in modalità aggregata, disgiunta o in qualsiasi combinazione tra i vari moduli.

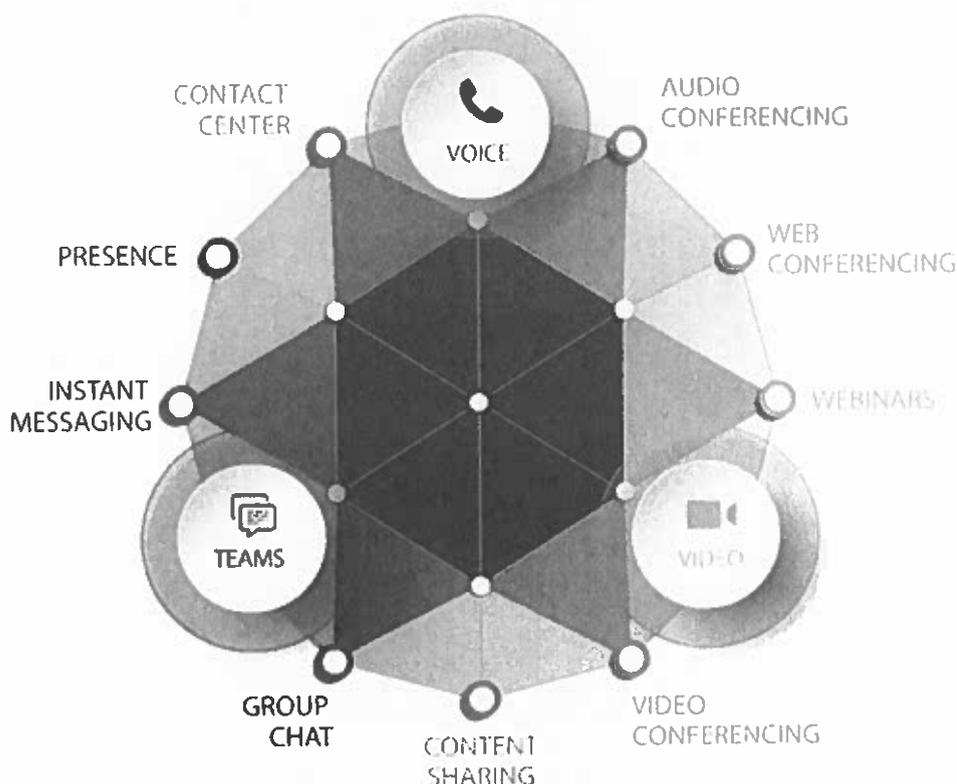


Figura 1 – UC VoiSmart

Di seguito, si descrivono i componenti di interesse per la Fondazione.

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

**2.1 Orchestra IP PBX**

"Orchestra" è la soluzione di telefonia "full IP" ideale per l'azienda moderna e in grado di gestire migliaia di utenti in una singola unità. I sistemi VoiSmart, progettati e realizzati con i migliori standard industriali, offrono un rapporto qualità/prezzo eccellente. Il supporto completo per ogni tipo di connessione (VoIP, analogica, ISDN e WiFi) rende la soluzione VoiSmart efficace per qualsiasi installazione nuova o integrata con reti telefoniche tradizionali.

La soluzione garantisce tutti i servizi telefonici di base ed avanzati erogati dagli IPPBX in commercio, oltre ad un set di applicazioni come Voice Mail, risponditore automatizzato multilivello (IVR), modalità di risposta differenziate, instradamento automatizzato delle chiamate (ACD), least cost routing (LCR), tele conferenze multiple, reportistica, dettaglio delle chiamate (CDR), documentazione addebiti, mobile extension, call hunting, call back, etc. I principali servizi telefonici erogati dalla soluzione Virtual PBX sono riassunti nella tabella seguente.

Chiamata Base Identificativo del Chiamato/Chiamante Messa in attesa Richiamata Conferenza a tre Trasferta Call Forward Call Hunting Divert Hunt Group / Code Missed call log Call Log Group pick-up Direct pick up Redial Call Waiting Music on hold Music on transfer Do Not Disturb	Servizio Fax Direttore/Segretaria Supervisione stato utenti e linee Posto operatore multiplo Posto operatore su PC Auto-attendant Call back Rubrica personale Rubrica aziendale Rubrica di gruppo LDAP Numeri brevi Profili utente Annunci di sistema Piano di Numerazione Privato (PNP) Selezione abbreviata Call Barring Classi di servizio	Portale web utente Portale web amministratore Dial plan editor grafico LCR Voice Mail IVR Servizio notte Mobile extension DISA Distinctive ringing Blocco chiamate Calendario/Agenda Conferenze multipla Statistiche e documentazione addebiti CDR (Call Details Record) Statistiche e documentazione addebiti Code Activation Features Call Admission Control
---	--	---

Table 1 - Servizi Virtual PBX

I Codec supportati sono: ADPCM, G.711 (A-Law &  $\mu$ -Law), G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.729, GSM, iLBC, Linear, LPC-10, Speex, H.263 (pass through), H.264 (pass through).

Orchestra NG può essere installata sia in cloud sia su hardware dedicato presso il sito del cliente ed entrambe le istanze possono interagire per creare diversi livelli di servizio (failover, unità di sopravvivenza, etc.). Questa architettura permette una maggior flessibilità nella offerta del servizio e una maggiore adattabilità alle esigenze del cliente.

La componente fisica della soluzione è invece riassunta nella tabella di seguito:

Codice	Alimentatore (Watts)	Modello	Processore	Disco Fisso	RAM	Eth Port
UB-CT4-IP	500	HPE DL380 Enterprise 240 Master	Intel Xeon 8-Core	2x (raid1) 300GB	32Gb	2

Table 2 - Componenti fisici della soluzione

L'architettura hardware dei prodotti VoiSmart è estremamente affidabile e collaudata. La famiglia VoiSmart si compone di una gamma completa di architetture e modelli in grado di rispondere a ogni esigenza del mercato, dal piccolo ufficio all'operatore telefonico. Tutti i modelli si basano sul sistema operativo LINUX e supportano l'insieme completo di applicazioni di Orchestra.

I modelli Office Rack, Business e Enterprise sono soluzioni server in formato rack 19", disponibili anche in architettura fault tolerant, in grado di rispondere a tutte le necessità delle imprese e/o amministrazioni, sia piccole che grandi. Di seguito vengono illustrati i modelli proposti.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

## 2.2 Advanced Mobility

Orchestra attiva i servizi di "one number reach" (l'interno diventa l'unico numero aziendale - le chiamate saranno inoltrate in modo automatico in base a regole definite dall'utente), l'utente potrà farsi chiamare dai contatti selezionati negli orari desiderati (anche fuori orario di apertura degli uffici) pianificando opportunamente le regole di risposta. L'utente aziendale, con pochi click, potrà decidere come gestire le sue chiamate:

- rispondere solo se necessario, raggruppando i suoi contatti in gruppi classificati e decidendo le regole di risposta per ognuno
- risultare sempre in ufficio: l'interno sarà il suo unico numero aziendale e l'utente potrà inviare e ricevere le chiamate tramite il centralino aziendale e VoiSmart Advanced Mobility gestirà il cellulare in modalità nascosta
- sempre reperibile, pianificando opportunamente le regole di risposta l'utente potrà farsi chiamare dai contatti selezionati negli orari desiderati (anche fuori orario di apertura degli uffici) e farsi inoltrare la chiamata sul numero desiderato

In ogni caso il terminale telefonico mobile sarà visto come estensione del sistema, quindi l'utente sarà in grado di parcheggiare, riprendere o trasferire la chiamata ricevuta tramite DTMF.

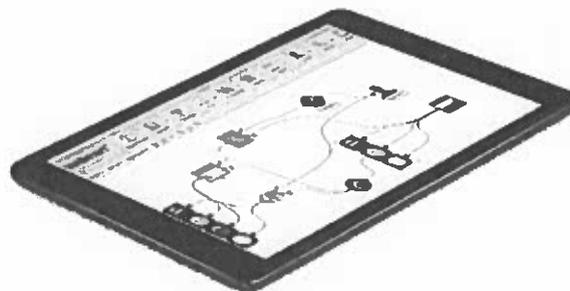


Figura 2 –UC Voismart in mobilità

## 2.3 Regole orarie

Orchestra NG consente di programmare un messaggio di risposta automatico in determinati giorni e/o momenti della giornata (nei giorni di chiusura estiva, durante il fine settimana, durante la pausa pranzo, etc.).

Il servizio può essere attivato/disattivato direttamente dal telefono o tramite interfaccia web. Il servizio può essere programmato per coprire tutte le esigenze incluse festività locali o chiusure non pianificate. Il servizio consente di eseguire dei file sonori o delle operazioni particolari (per esempio: l'instradamento automatico delle chiamate su di un'altra sede, etc.). Tramite il servizio notte, opportunamente configurato in applicazioni multi sede, è possibile deviare le chiamate da una sede chiusa (per esempio per festività locale) su di un'altra aperta e quindi estendere la fascia oraria di risposta.

La configurazione base include configurazione fascia oraria giornaliera su periodo settimanale e festività standard con messaggio standard di default.



TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

**Figura 3 - Dashboard di gestione delle regole orarie**

I messaggi possono essere registrati dal Cliente in sede di rilascio della piattaforma (Mp3 o Wav). Possono essere successivamente modificati tramite appositi codici funzione da telefono.

A progetto, possono essere forniti messaggi con registrazione professionale.

**2.4 Music on hold**

Orchestra NG prevede funzioni di Music on Hold. Il flusso audio si attiva nel momento in cui una chiamata viene posta in stato di attesa.

La musica d'attesa è disponibile sulle chiamate parcheggiate, in coda ed in fase di trasferimento.

Il file wav va scelto all'interno di un insieme predefinito o fornito dal cliente e configurato in sede di rilascio della piattaforma.

**2.5 Auto Attendant**

Il sistema permette di rispondere automaticamente alle chiamate in arrivo, smistandole eventualmente tra gli utenti o sulle code. La configurazione di base della piattaforma comprende il servizio di cortesia (1 livello standard) con smistamento delle chiamate in ingresso su operatore / coda operatori.

### 3 CONTESTO CLIENTE E REQUISITI PROGETTUALI

La soluzione in essere presso la Fondazione, pur essendo adeguata rispetto alle esigenze della Fondazione stessa in termini di funzionalità ed affidabilità, ha la necessità di alcuni adeguamenti rivolti prevalentemente al rispetto della compliance normativa. Di seguito, una sintesi delle esigenze espresse dalla Fondazione.

- Per garantire sicurezza, prestazioni e compatibilità, è necessario procedere all'upgrade di release del sistema Centos 7 in End of Support (EOS). Il mancato aggiornamento di tale release comporta il rischio per l'Ospedale di non rispettare normative di sicurezza e conformità. Pianificare tempestivamente la migrazione a una versione aggiornata riduce rischi operativi e garantisce continuità, supporto tecnico e nuove funzionalità, ottimizzando l'efficienza complessiva del sistema
- Al fine di predisporre l'impianto all'interconnessione con la rete pubblica dinanzi all'evento di dismissione dei flussi ISDN imposto agli operatori dalle leggi comunitarie, è necessario adeguare l'infrastruttura Voismart con le opportune licenze telefoniche/SBC per connettere il sistema fornito direttamente alla rete pubblica tramite sip-trunk ed adeguare, conseguentemente, le modalità di accesso al sistema di fonia.
- In ottica, quindi, di transizione verso la tecnologia Voip, è necessaria la sostituzione degli attuali terminali analogici. In particolare, a valle di un'analisi di quanto disponibile in convenzione, la Fondazione richiede
  - o l'acquisto, la fornitura e l'installazione di 500 terminali Voismart VEP-6100GU,
  - o l'acquisto, la fornitura e l'installazione di 330 terminali Voismart VEP-7600,
  - o l'acquisto di 500 alimentatori per terminali Voismart VEP-6100GU,
  - o l'utilizzo di personale specializzato per l'implementazione dell'adeguamento infrastrutturale in oggetto e per la gestione del transitorio tenendo in considerazione la complessità di intervento determinata dalle caratteristiche dell'ambiente ospedaliero,
- Per far fronte alla futura evoluzione dei servizi dell'Ospedale, si prevede l'integrazione dell'attuale fornitura con 90 pacchetti di licenze NG-IPC-100 per l'utilizzo del sistema telefonico via PC e via mobile; il piano implementativo di queste nuove funzionalità, della durata complessiva di 4 anni, è così sintetizzabile:
  - o 23 pacchetti il primo anno (collaudo a settembre 2025)
  - o 23 pacchetti il secondo anno (collaudo a settembre 2026)
  - o 23 pacchetti il terzo anno (collaudo a settembre 2027)
  - o 21 pacchetti il quarto anno (collaudo a settembre 2028).

Il cliente, per aumentare il livello di affidabilità dell'impianto e garantire la compliance normativa, intende:

- o aggiornare gli switch POE e i server fisici in quanto il sistema operativo attualmente in esercizio è in EOL;
- o acquistare servizi professionali per il supporto alla configurazione di apparati telefonici;
- o utilizzare il servizio di supporto VoiSmart nell'arco della durata dei 4 anni di contratto di manutenzione Gold che stipula per gli apparati che acquista in CT9.

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

## 4 SOLUZIONE PROPOSTA

Il cliente utilizzando la convenzione CT9 con tecnologia VoiSmart intende aggiornare la propria infrastruttura telefonica riutilizzando parte della tecnologia di cui già dispone. In particolare, la soluzione proposta è mirata a soddisfare i requisiti espressi e ad aumentare l'affidabilità dell'infrastruttura.

La soluzione, basata sull'esclusiva tecnologia VoiSmart Unified Communication, è strutturata in maniera tale da garantire un'elevata scalabilità sia in termini di utenti che applicazioni senza richiedere modifiche architetturali, salvaguardando l'investimento grazie ad una infrastruttura capace di evolvere costantemente nel tempo (filosofia "evergreen") - caratteristica non riscontrabile in soluzioni legacy/tradizionali - rispondendo alle esigenze presenti e future. Le soluzioni VoiSmart, grazie all'innovativa piattaforma di Unified Communication Orchestra "full IP" nativa consentono di usufruire di servizi voce avanzati, VoIP, servizi fax, SMS, GSM e messaggistica istantanea in un ambiente unico e integrato con funzionalità senza compromessi, evitando i problemi quotidiani di gestione, aggiornamento e manutenzione, tipici dei sistemi telefonici convenzionali.

Il cliente ha la necessità di aggiornare gli switch POE ed i server fisici in quanto il sistema operativo attualmente in esercizio è in EOL. Nella configurazione proposta verranno riattivate tutte le licenze già sul sistema in esercizio oltre a quelle oggetto di questa fornitura. Le licenze di SBC previste sono necessarie per l'interconnessione con la rete pubblica in modalità diretta senza ausilio di ulteriori componenti hardware, in quanto la tecnologia è certificata per essere interconnessa con gli apparati di centrale pubblica dei maggiori operatori italiani.

Si propone, in sintesi, di aggiornare l'impianto Voismart attuale con le seguenti componenti:

- 4 Server UB-CT4-IP (aggiornamento dei server PBX necessario per aggiornamento sistema operativo in EoS)
- 4 NG-IP-5000 (aggiornamento Software PBX con nuovo sistema operativo)
- 2 NG-SBC-100 (aggiornamento licenze SBC Voismart)
- 500 VEP-6100GU
- 330 VEP-7600
- 500 VEP-PW-6100GU
- 90 NG-IPC-100
- 12 Switch POE 24 Porte
- 100 gg di Supporto per la gestione delle attività di upgrade sistemistico.

Il dettaglio della fornitura è consultabile in Allegato 4.

### 4.1 Prerequisiti

Di seguito i prerequisiti indispensabili per la validità della presente offerta.

#### Pre-requisiti generali

- Il Cliente si impegna a fornire tempestivamente le informazioni tecnico / organizzative relative all'infrastruttura, agli apparati utente ed ai servizi (utenti, gruppi, servizi, linee, etc.) necessarie per l'implementazione della soluzione.
- Tranne se diversamente specificato nell'offerta o nel piano di progetto, si intende che le attività di installazione e configurazione presso la sede del Cliente avverranno nei normali orari d'ufficio; ogni attività prolungata oltre il normale orario di ufficio su richiesta del Cliente sarà soggetta ad una "Variazione d'Ordine".
- I luoghi di lavoro ove i tecnici del fornitore lavoreranno dovranno essere adeguati, sicuri e a norma di legge. Dovranno inoltre essere dotati dei necessari servizi: alimentazione, prese di terra, impianti di condizionamento.
- Il Cliente è responsabile di provvedere adeguata sorgente d'alimentazione elettrica, sufficiente spazio rack e opportuno environment (Air Con) per gli apparati in oggetto.
- Non rientrano in offerta cabling e patching non specificatamente indicati nel presente documento.
- Non rientra in offerta la fornitura di servizi esterni quali Connettività ISDN e Internet.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

- Il Cliente si impegna a cooperare ed assistere i tecnici del fornitore nell'espletamento del servizio. Inoltre, il Cliente si impegna a fornire, di persona o per telefono, supporto tecnico competente sulle infrastrutture ICT allo scopo di rispondere tempestivamente alle richieste di informazioni o autorizzazioni.
- Il Cliente si impegna a mantenere gli equipaggiamenti installati e configurati secondo quanto prescritto dalle specifiche del costruttore.
- Il Cliente si impegna a pianificare, implementare e mantenere features di sicurezza (fisica e logica) in difesa dell'uso non autorizzato degli apparati.
- Il Cliente si impegna a mantenere e custodire adeguatamente il back-up dei dati e delle configurazioni in modo da poter essere recuperate ad esempio qualora l'apparato andasse perduto, si guastasse o fosse sottratto.
- **Durante la fase di installazione, configurazione e messa in servizio deve essere garantita la possibilità di fornire supporto da remoto tramite un collegamento che consenta al personale tecnico VoiSmart di interagire a distanza con l'apparecchiatura su cui intervenire per l'installazione. È necessaria quindi la disponibilità di un accesso remoto attraverso linee dati ISDN, ADSL, HDSL o tramite router.**
- Non può essere garantita l'interoperabilità con linee (PSTN/SIP) che utilizzano segnalazione non conforme agli standard o non certificata.

**Requisiti tecnici di base del sistema del cliente su cui integrare la soluzione proposta:**

- Adeguato spazio nei cabinet di rete (o altra area adatta ad ospitare gli apparati)
- Alimentazione elettrica per gli apparati in fornitura (server, componenti, telefoni, ect)
- **Disponibilità di UPS in grado di garantire lo svolgersi di procedure di shut-down dei sistemi in caso di mancanza alimentazione elettrica.**
- Disponibilità di un numero sufficiente numero di porte ethernet 10/100/1000 per la connettività dei Server e degli utenti (incl. Patch cables).
- Disponibilità di un numero sufficiente numero di porte ethernet 10/100/1000 PoE per gli apparati che lo richiedono o su cui vuole essere integrato (ad esempio telefoni IP)
- Disponibilità di connettività IP sulla rete WAN/Internet con caratteristiche adeguate di banda, latenza, jitter.
- Tutti gli switch ed i router coinvolti nella soluzione devono supportare la QoS e l'abbiano configurata. In particolare si richiede:
  - che siano adeguatamente configurati i parametri TOS/COS/DSCP (se il traffico di rete totale (voce+dati) supera il 50% della capacità degli switch)
  - che l'infrastruttura utilizzi appropriate code per ogni tipo di traffico.

QoS VoIP		
Livello di Qualità audio	Parametro	Valore Parametro
Alta Qualità Audio	Transit round-trip Delay	< 150 ms
	Jitter	< 20 ms
	Packet Loss	< 1%
Buona Qualità Audio	Transit round-trip Delay	< 400 ms
	Jitter	< 50ms
	Packet Loss	<3%
Bassa Qualità Audio	Transit round-trip Delay	< 600 ms
	Jitter	< 75 ms
	Packet Loss	< 5%

Table 3 - Parametri QoS Voip

- di assicurarsi che i luoghi in cui dovranno essere installati gli apparati che integrano schede con SIM per SMS server garantiscano l'adeguata copertura di campo della rete GSM.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

**Requisiti tecnici - raccomandazioni:**

- Assicurare per la LAN adeguati valori dei parametri di QoS (Delay, Jitter, e Bandwidth) al fine di prioritizzare i voice packets.
- Garantire appropriata configurazione della QOS sui routers.

**4.2 Esclusioni**

Si intendono esclusi dalla fornitura:

- cablaggi e interconnessioni delle macchine server e dei nodi
- allacciamento alla rete elettrica
- parti di ricambio
- tutto quanto non specificamente previsto nello scopo del lavoro.

Le attività di cui sopra si intendono in carico al Cliente.

Eventuali costi derivanti dalla fornitura di altri prodotti e servizi esclusi o non definiti nella presente Offerta e/o derivanti da specifiche richieste di Cliente, sono da calcolarsi preventivamente a parte, e da considerarsi a carico di Cliente stesso.

**4.3 Servizi Aggiuntivi**

Sono da considerarsi esclusi dalla fornitura di base le seguenti attività:

- personalizzazioni della Configurazione di Base su richiesta del Cliente
- training agli operatori presso il Cliente e/o presso il Fornitore.

**4.4 Termini di consegna e resa**

I termini di consegna verranno concordati con il Cliente. Si prevede la fornitura del sistema presso la sede del Cliente con installazione e configurazione come previsto in sede d'ordine

## 5 PIANO DI MIGRAZIONE E SERVIZI

**5.1 Piano di migrazione**

La soluzione proposta prevede esclusivamente l'ampliamento della soluzione esistente senza la necessità di attuare, quindi, alcun piano di migrazione.

**5.2 Servizi di assistenza e manutenzione**

Il cliente, acquistando apparati VoiSmart, potrà usufruire di tre profili differenti di qualità per i servizi di assistenza e manutenzione, i cui livelli di servizio sono:

- ✓ BRONZE
- ✓ SILVER
- ✓ GOLD.

La Fondazione ha scelto, in base alla criticità dei servizi erogati, di utilizzare il **servizio GOLD**.

Nel servizio di assistenza e manutenzione si intendono inclusi anche gli interventi on site presso le sedi dell'amministrazione contraente qualora questi sono necessari, esclusivamente per i dispositivi/componenti acquistati nell'ambito della presente iniziativa.

Si precisa che i servizi di assistenza e manutenzione restano comunque servizi opzionali acquistabili separatamente; resta inteso che saranno assicurati i servizi di garanzia che rispettano gli SLA del profilo BRONZE ove non è sottoscritta la manutenzione.

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione on-site comprendono le seguenti attività:

- ✓ Manutenzione correttiva - si intendono tutti gli interventi volti alla rimozione dei guasti  
TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

- ✓ Manutenzione Preventiva - comprende tutti gli interventi programmati volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti
- ✓ Manutenzione Evolutiva - comprende tutte le attività inerenti all'aggiornamento delle componenti software e firmware.

La durata del contratto di manutenzione può essere da un minimo di 1 anno ad un massimo di 4 anni.

### 5.2.1 La Manutenzione Correttiva

Le attività di manutenzione correttiva sono:

- risoluzione del problema tramite supporto da remoto all'utente finale o intervento in telediagnosi
- risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
  - ✓ intervento presso la sede ove è installato il sistema/servizio per il quale è stato richiesto l'intervento;
  - ✓ sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali del sistema/servizio;
  - ✓ ripristino del servizio sui livelli preesistenti al malfunzionamento;
  - ✓ verifica in merito all'efficace e risolutiva eliminazione della causa del malfunzionamento;
  - ✓ nel caso di impossibilità a garantire il ripristino della funzionalità dei sistemi/servizi telefonici con la riparazione/manutenzione per indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione Contraente, l'operatore economico affidatario del Contratto Esecutivo avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni analoghe o superiori (In tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
  - ✓ ritiro presso gli utenti dei terminali telefonici guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati o di altri, in sostituzione di quelli in riparazione, con funzionalità e prestazioni almeno equivalenti a quelli sostituiti.

Si intendono **inclusi** nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali,

mentre si intendono **esclusi** gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- atti dolosi di dipendenti o di terzi;
- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini o in genere calamità naturali.

### 5.2.2 Manutenzione preventiva

Il servizio di manutenzione preventiva prevede l'obbligo di effettuare tutti quegli interventi, con personale specializzato presso le sedi dell'Amministrazione Contraente, volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti. Tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi sistemistici funzionali all'erogazione del servizio e la eventuale attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione/correzione di anomalie o guasti.

Più in dettaglio le attività di manutenzione preventiva possono riassumersi in:

- controlli di regolare funzionamento che possono essere fatti con interrogazioni periodiche in telediagnosi o tramite il system management locale effettuando dei test generali sia riguardo ai sistemi che riguardo alle linee;
- controlli sulle batterie delle stazioni di energia accertandone l'autonomia di funzionamento;
- misurazioni ed analisi di componenti più significativi della rete per verificarne l'efficienza e le prestazioni.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

**5.2.3 Manutenzione evolutiva**

Il servizio di manutenzione evolutiva prevede l'obbligo di effettuare tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima minor release disponibile sul mercato. Qualora l'Amministrazione Contraente abbia acquistato almeno 3 moduli annuali del servizio di "Assistenza tecnica e manutenzione", l'operatore avrà l'obbligo di effettuare tutte le attività inerenti all'aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima major release disponibile sul mercato, per una sola volta nell'arco temporale del contratto di manutenzione nelle modalità e tempistiche concordate con l'Amministrazione stessa.

**5.2.4 Servizio di intervento su chiamata**

Il servizio di intervento su chiamata è un servizio opzionale.

Il servizio si articola nelle seguenti attività, da esercitarsi sui sistemi forniti attraverso la presente iniziativa:

- trasloco dei sistemi telefonici presenti nella sede dell'Amministrazione Contraente. Tale trasloco si intende esclusivamente di tipo interno (lo spostamento avviene all'interno della stessa sede);
- configurazione o variazione delle configurazioni hardware e/o software dei sistemi telefonici, posti operatore e sistemi di gestione in esercizio, ad eccezione delle attività di installazione e configurazione di forniture qualora acquistate in AQ;
- attività di gestione e/o manutenzione che avvengano al di fuori dell'orario contrattualizzato (per i servizi di "assistenza tecnica e manutenzione" e di "telegestione").

Nell'ambito dei giorni lavorativi necessari per la risoluzione di una richiesta è prevista la possibilità di effettuare interventi/lavorazioni da remoto.

Il servizio sarà offerto a pacchetto di lavorazioni con profili Bronze, Silver e Gold.

Un pacchetto è costituito da 10 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione. Nell'ambito del singolo pacchetto l'Amministrazione potrà:

- usufruire di 10 lavorazioni distinte in 10 interventi distinti presso i propri locali;
- cumulare le esigenze e usufruire delle 10 lavorazioni facendo intervenire l'operatore economico affidatario del Contratto Esecutivo un numero di volte inferiore a 10 (ad esempio: 2 interventi da 5 lavorazioni ciascuno oppure 5 interventi da 2 lavorazioni ciascuno, etc.).

Tutte le attività relative al singolo sistema, terminale, posto operatore, sistema di gestione vengono considerate come una singola lavorazione.

Il servizio di intervento su chiamata sarà monitorato in base al tempo di intervento su chiamata, ossia il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dall'amministrazione e l'inizio dell'intervento stesso da parte del personale tecnico.

Parametro	SMR		
	Bronze	Silver	Gold
Tempo di intervento su chiamata	4	2	1

Table 4 -SLA servizio di intervento su chiamata

**5.2.5 Servizio di presidio**

Il servizio di presidio è un servizio opzionale.

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse presso le sedi dell'Amministrazione Contraente durante l'orario corrispondente al profilo di qualità prescelto.

Il servizio dovrà prevedere almeno lo svolgimento delle seguenti attività:

- individuazione dei guasti ed avvio delle procedure di gestione dei trouble ticket;

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

- ripristino delle piene funzionalità dei sistemi/servizi telefonici e degli altri apparati/componenti forniti, compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste;
- gestione, programmazione e riconfigurazione delle utenze;
- assistenza agli utenti;
- raccolta ed elaborazione di dati di traffico degli utenti interni secondo le modalità concordate, ivi comprese analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni;
- gestione delle modalità di instradamento in ottica di LCR (Least Cost Routing).

Si precisa che:

- ✓ per singolo FTE si intende la somma dei turni di 8 ore lavorative necessari a garantire la presenza di una persona di presidio presso una singola sede l'Amministrazione per tutto l'orario definito dal profilo di qualità richiesto;
- ✓ ciascuna singola risorsa le cui prestazioni siano offerte nell'ambito del servizio di presidio opererà stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione contraente. Il costo di un FTE non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell'Amministrazione.

Il servizio di presidio sarà monitorato sulla base del seguente SLA:

- ✓ **Tempo di segnalazione malfunzione:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio relativa al profilo contrattualizzato, che intercorre tra l'insorgenza della malfunzione e l'apertura del ticket relativo da parte del personale di presidio.

Parametro	SMR
Tempo di segnalazione malfunzione	1

Table 5 – SLA servizio di presidio

#### 5.2.6 Servizio di telegestione

Il servizio di telegestione è opzionale, tale servizio è esclusivamente per i dispositivi/component acquistati nell'ambito della convenzione CT9.

Il servizio riguarda le attività di gestione dei sistemi telefonici in modalità remota da parte del personale tecnico e comprende le seguenti attività:

- ✓ Monitoraggio del sistema telefonico
- ✓ Avvio delle procedure diagnostiche
- ✓ Individuazione dei guasti
- ✓ Innesco dell'help desk per apertura dei Trouble Ticket
- ✓ Backup delle configurazioni
- ✓ Programmazione e riconfigurazione delle utenze nell'impianto
- ✓ Raccolta ed elaborazione dei dati di traffico degli utenti interni
- ✓ Analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni

Gli interventi in telegestione si limitano alla sola supervisione con preventivo assenso dell'amministrazione contraente.

Nella quotazione economica sarà presente un modulo annuale del servizio di telegestione, in funzione al profilo prescelto (BRONZE, SILVER e GOLD), espresso come valore percentuale del prezzo di fornitura.

Il servizio di telegestione potrà essere richiesto a discrezione dell'amministrazione per successivi periodi di 12 mesi, fino ad un massimo di 4 annualità complessive a decorrere dalla data di accettazione.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

**5.2.7 Supporto Sistemistico**

Il supporto sistemistico è un servizio opzionale ed è relative all'erogazione di servizi professionali da parte di figure specializzate mirate al supporto all'amministrazione nell'ambito delle attività di:

- ✓ Integrazione dei sistemi/servizi con altri sistemi di proprietà dell'amministrazione compreso eventuali sviluppi software;
- ✓ studi/analisi di fattibilità in merito all'introduzione di soluzioni tecnologiche/servizi presso l'amministrazione;
- ✓ supporto operativo nella gestione, integrazione e trasformazione di combinazioni di flussi analogici, digitali, in collegamenti trunk SIP.

Nella valorizzazione economica sarà presente una quotazione (costo giornata uomo) per lo svolgimento del servizio di supporto sistemistico.

**5.3 Service Level Agreement (SLA)**

Sono previsti tre differenti profili di qualità per i servizi di assistenza tecnica e manutenzione, i cui livelli di servizio sono:

1. BRONZE
2. SILVER
3. GOLD

Profilo Bronze	Profilo Silver	Profilo Gold
Lun-Ven 9.30 - 17.30	Lun-Ven 9.30 - 17.30 Sab 9.30-14.30	H24, 7 giorni su 7

Table 6 - profili SLA

I guasti segnalati all'Help Desk saranno codificati secondo una classe di severità ("Severity Code") in base alla gravità del problema riscontrato.

L'assegnazione dello specifico Severity Code dovrà essere repentinamente segnalata e formalizzata tramite email. Sulla base del Severity Code assegnato, insieme a una prima diagnosi effettuata da remoto del disservizio, l'Help Desk dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti.

I Severity Code sono identificati nella Tabella seguente:

Severity Code	Descrizione
1	<b>Guasto Bloccante:</b> guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico
2	<b>Errore Grave:</b> guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dall'impianto telefonico compresa fra il 20% ed il 40%.
3	<b>Disservizio:</b> guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico.

Table 7 - Severity Code

**5.3.1 SLA per servizi di assistenza**

I servizi di assistenza tecnica e manutenzione saranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

- ✓ **Tempo di risposta al disservizio:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'operatore dell'Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity Code assegnato al disservizio stesso;
- ✓ **Tempo di ripristino:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio rilevato dall'Amministrazione Contraente e la chiusura dello stesso;
- ✓ **Tempo di intervento per attività di manutenzione:** limitatamente agli interventi on-site, è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione Contraente per attività di manutenzione e l'inizio dell'intervento stesso da parte del personale tecnico;
- ✓ **Tempo di riconfigurazione da remoto:** è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di riconfigurazione di utenze da parte dell'Amministrazione Contraente che abbia contrattualizzato il servizio di telegestione dei sistemi e l'istante di espletamento di tale richiesta da parte del personale tecnico;
- ✓ **Disponibilità unitaria del sistema telefonico:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale un singolo sistema telefonico è funzionante, ovvero non si verifica su di esso un disservizio caratterizzato con Severity Code di tipo 1. La disponibilità unitaria del sistema telefonico è misurata su base quadrimestrale (in funzione del livello di qualità: Bronze, Silver o Gold contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente); la finestra di osservazione sulla quale sarà calcolato il parametro farà riferimento alle 24 ore giornaliere.

Parametro		SMR		
Descrizione	Severity Code	Bronze	Silver	Gold
Tempo di risposta al Disservizio		8	4	1
Tempo di ripristino	1	12	6	3
	2	16	12	6
	3	24	16	12
Tempo di intervento per attività di manutenzione		8	4	2
Tempo di riconfigurazione da remoto		12	6	3
Disponibilità unitaria del sistema telefonico		90%	95%	99%

Table 8 - SLA servizi di assistenza

### 5.3.2 Help Desk /Trouble Ticketing Online

La qualità del servizio di Help desk viene misurato attraverso la rilevazione di due parametri:

1. tempo di attivazione Help Desk;
2. tempestività di risposta alle chiamate telefoniche.

Il tempo di attivazione Help Desk è definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di attivazione dell'AQ e la data di effettiva attivazione del servizio di Help desk.

TIM - Confidenziale

Tutti i diritti riservati

Emesso da CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25CHL

Versione: 1

Data: 25/02/25

Parametro	SMR
<b>Tempo di attivazione Help Desk</b>	<b>30</b>

*Table 9 - SLA servizio di presidio*

### 5.3.3 Servizio di Addestramento e SLA

Il servizio di addestramento è un servizio opzionale. La fornitura del nuovo sistema telefonico potrà comportare variazioni sul modo di operare degli utenti dell'Amministrazione Contraente, pertanto per agevolare tale migrazione e nell'ottica di ridurre l'impatto, può essere richiesta l'erogazione dei servizi di addestramento. Tutti i corsi dovranno essere tenuti da personale qualificato sui sistemi offerti.

L'erogazione di corsi di addestramento è rivolta:

- ✓ agli addetti ai posti operatore
  - ✓ al personale che l'Amministrazione Contraente dedicherà alla gestione dei sistemi e dei servizi telefonici
- Il corso di addestramento per la gestione dei sistemi e dei servizi telefonici dovrà essere mirato al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ conoscenza completa del sistema di gestione da parte dei partecipanti;
- ✓ esecuzione delle operazioni di manutenzione di primo livello (disponibilità di personale qualificato in loco costituisce elemento di ulteriore garanzia);
- ✓ programmazione, caratterizzazione e riconfigurazione delle utenze;
- ✓ supervisione degli organi di elaborazione dell'impianto e di tutti i dispositivi equipaggiati;
- ✓ individuazione di guasti attraverso apposita lista e tipologia di allarmi e definizione degli interventi;
- ✓ esecuzione delle analisi ed emissione di report in merito a misure di traffico e documentazione del traffico di utente;
- ✓ gestione degli allarmi che, in funzione della loro gravità, dovranno essere suddivisi in classi distinte, e presentati anche ai posti d'operatore.

Il corso di addestramento per gli addetti ai posti operatore dovrà essere mirato al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ conoscenza completa delle diverse tipologie posto operatore offerte e delle loro funzionalità da parte dei partecipanti;
- ✓ una sezione del corso dovrà essere destinata agli addetti ai posti operatori utilizzabili, tramite gli appositi ausili previsti, da operatori non vedenti/ipovedenti e con disabilità motoria.

I corsi potranno essere richiesti con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

<b>Codice Articolo Convenzione</b>	<b>Quantità</b>	<b>Durata</b>	<b>Prezzo Totale</b>
NG-IP-5000	4		52080.00
Manutenzione Gold Anno 1 NG-IP-5000	4	12	5012.64
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 NG-IP-5000	4	36	17186.40
NG-SBC-100	2		4428.00
Manutenzione Gold Anno 1 NG-SBC-100	2	12	426.24
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 NG-SBC-100	2	36	1461.60
NG-IPC-100	90		264060.00
Manutenzione Gold Anno 1 NG-IPC-100	90	12	25412.40
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 NG-IPC-100	90	36	87156.00
SW-3428	12		4098.60
Manutenzione Gold Anno 1 SW-3428	12	12	394.56
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 SW-3428	12	36	1352.16
VEP-6100GU	500		44370.00
Manutenzione Gold Anno 1 VEP-6100GU	500	12	3420.00
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 VEP-6100GU	500	36	8820.00
VEP-7600	330		85179.60
Manutenzione Gold Anno 1 VEP-7600	330	12	6573.60
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 VEP-7600	330	36	19839.60
VEP-PW-6100GU	500		3780.00
Manutenzione Gold Anno 1 VEP-PW-6100GU	500	12	300.00
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 VEP-PW-6100GU	500	36	900.00
UB-CT4-IP	4		18794.16
Manutenzione Gold Anno 1 UB-CT4-IP	4	12	1809.12
Manutenzione Gold Successivo Anno 1 UB-CT4-IP	4	36	6202.08
Supporto	100		31370.00

Quantità	Diversa	Prezzo Totale	Descrizione	Importo	3° Anno	4° Anno	TOTALE
4		18.794,18 €	UB-CT4-IP				
4	12	1.800,12 €	Manutenzione Bronze Anno 1 UB-CT4-IP				
4	36	6.202,08 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 UB-CT4-IP				
4		1.800,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 NG-SP-5000				
4	12	1.200,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-SP-5000				
4	36	3.744,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-SP-5000				
2		4.624,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 NG-SBC-100				
2	12	432,24 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-SBC-100				
2	36	1.463,64 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-SBC-100				
500		44.370,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 VFP-6100GU				
500	12	3.420,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-6100GU				
500	36	8.280,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-6100GU				
30		81.770,60 €	Manutenzione Bronze Anno 1 VFP-7600				
30	12	2.160,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-7600				
30	36	19.230,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-7600				
500		3.780,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 VFP-PW-6100GU				
500	12	300,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-PW-6100GU				
500	36	900,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 VFP-PW-6100GU				
300		31.370,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 SW-3428				
90		264.060,00 €	Manutenzione Bronze Anno 1 NG-IPC-100				
90	12	25.412,40 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-IPC-100				
90	36	87.136,00 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 NG-IPC-100				
1		4.098,60 €	Manutenzione Bronze Anno 1 SW-3428				
1	12	394,56 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 SW-3428				
1	36	1.330,36 €	Manutenzione Bronze Successivo Anno 1 SW-3428				
<b>Totale 1° Anno</b>				<b>353.469,32 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>
<b>Totale 2° Anno</b>				<b>353.469,32 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>
<b>Totale 3° Anno</b>				<b>353.469,32 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>
<b>Totale 4° Anno</b>				<b>353.469,32 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>	<b>113.654,28 €</b>

TOTALE

Totale 4° Anno

Totale 3° Anno

Totale 2° Anno

Totale 1° Anno