

**Telecom Italia S.p.A.**  
Business  
Sales Top & Pubblica Amministrazione Centrale  
Pubblica Amministrazione Centrale

*Spettabile*  
*Italia Lavoro S.p.A.*  
*Via Guidubaldo Dal Monte 60*  
*00197 Roma*  
*c.a. dott.ssa Maria Luisa Donati*  
*CF 01530510542*

Roma, 20 novembre 2014

**Oggetto: Servizio di manutenzione ordinaria della centrale telefonica Alcatel Lucent installata presso la sede di via Guidubaldo dal Monte 60 (1.12.2014 - 30.11.2015)**

Con riferimento ai colloqui intercorsi siamo lieti di presentare la nostra migliore offerta per la fornitura in oggetto. Il servizio prevede la fornitura di manodopera specializzata e di parti di ricambio che si rendano necessarie per mantenere le apparecchiature in buono stato di funzionamento. In allegato alla presente il dettaglio della fornitura. L'importo della stessa è pari ad € 8.700,00.

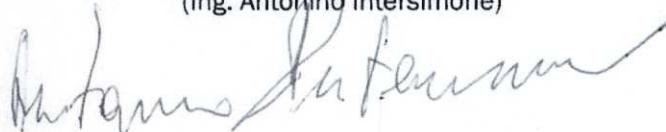
Condizioni di Fornitura

- Durata contrattuale: 1 anno con decorrenza dal 1.12.2014 al 30.11.2015
- Prezzi in euro Iva Esclusa
- Validità dell'offerta 60 giorni dalla presente
- Fatturazione in unica soluzione dopo l'accettazione della fornitura con pagamento a 60 gg.

In attesa di un Vostro cortese riscontro, con l'occasione porgiamo i nostri più cordiali saluti.

TELECOM ITALIA S.P.A.

(Ing. Antonino Intersimone)



## ALLEGATO – DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La manutenzione degli impianti è assicurata per tutti gli impianti coperti dal servizio mediante le seguenti garanzie d'intervento.

Accesso ad una hot-line tecnica per delle domande legate all'esercizio degli apparati.

Azioni di manutenzione correttiva:

- Intervento di telediagnosi in 4 ore
- Intervento sul sito in 8 ore

Accesso alle versioni software correttive.

Sostituzione dei terminali telefonici guasti in 5 giorni lavorativi dal ricevimento.

IL PACCHETTO STANDARD 10x5 SI INTENDE NELL' ORARIO 8:00 – 18:00, DAL LUNEDI' AL VENERDI'

### Hot-line tecnica

Il servizio offre assistenza tecnica su problematiche operative degli apparati ed è fornito via telefono, e-mail o fax da qualificati specialisti di prodotto che possono essere contattati telefonando al Customer Call Center, il personale del Cliente che richiede il servizio deve avere le necessarie conoscenze operative. A ciascuna richiesta è assegnato un numero unico di riferimento per assicurare ad ognuna un trattamento tempestivo e di qualità.

### Manutenzione correttiva

Il servizio viene erogato sugli apparati di rete coperti dal servizio nella versione 10x5 dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 con tempi globali di intervento entro le quattro ore dalla chiamata in per guasti bloccanti, otto ore negli altri casi. Le prestazioni previste sono le seguenti:

- Telediagnosi dei problemi segnalati dal personale Cliente, supporto remoto del tecnico durante l'intervento di primo livello
- Intervento on-site di primo livello

Disponibilità di parti di scorta per l'immediata sostituzione di una parte guasta.

Il servizio è attivato con una chiamata telefonica al Welcome Center. La richiamata al cliente e la connessione remota al sistema avverranno entro quattro ore dalla segnalazione, l'intervento on-site entro otto ore dalla stessa.

L'impianto del cliente deve prevedere un adeguato accesso remoto indipendente che deve essere reso disponibile agli specialisti.

Il WC assegnerà un numero univoco alla chiamata e lo comunicherà al cliente. Questo numero di riferimento dovrà essere utilizzato per ogni successiva comunicazione riguardante lo stesso problema.

### Sostituzione apparecchi guasti

Tramite questo servizio, l'apparecchio telefonico difettoso viene sostituito, senza ulteriore addebito, entro 5 giorno dalla richiesta del Cliente. Il servizio copre gli apparecchi Alcatel. Gli apparecchi aggiunti dopo la prima sottoscrizione devono essere coperti da un'estensione del servizio di manutenzione.

### Esclusioni alle prestazioni del pacchetto Standard

Ogni servizio non direttamente legato alle normali operazioni è escluso da questo accordo ed in particolare:

- Training
- Intervento al di fuori degli orari concordati
- Aggiornamento e miglioramento del software non di iniziativa di Telecom Italia
- Modifiche del cablaggio o dell'ambiente
- Fornitura o sostituzione di materiale di consumo, batterie o altri accessori

- Ampliamenti o altre modifiche alle installazioni o al sistema
- Supporto o sostituzione di prodotti non coperti dal servizio
- Modifiche al cablaggio, riparazione o sostituzione di materiale che è stato smontato e/o modificato dal Cliente o dall'utente
- Documentazione diversa dai rapporti del servizio
- Consulenza sulla progettazione della rete, configurazione o gestione.

#### Servizi non compresi nel contratto di Manutenzione

I seguenti servizi potranno essere richiesti dal cliente con compenso a consuntivo, in quanto non facenti parte del contratto; essi sono erogati secondo un listino concordato.

- Aggiunta/Rimozione di derivati o linee esterne
- Materiali aggiuntivi per ampliamenti
- Sostituzione batterie di Back-UP
- Lavori alla rete elettrica
- Variazioni alle prestazioni del prodotto o del Software
- Pulizia, Riverniciatura o restauro del prodotto
- Traslochi.

La presente offerta non contempla gli interventi in manutenzione per malfunzionamenti del prodotto o del software indotti da cause esterne inusuali quali, mancanza di corrente, sovratensioni transitorie, mancanza del sistema di condizionamento, umidità, allagamenti, incendi, esplosioni, fulmini, eventi naturali in genere, causa di forza maggiore, evidente cattiva cura degli apparati.

#### Consistenza del sistema di Roma

Descrizione	Q.tà
PSE rilevazione tassazione 12/16 kHz (4) per linee analogiche	4
M3 solo cabinet	2
PSE BRA2-1, 8 accessi base T0	1
PSE NDDI2-2 linee analogiche (8)	2
Hard disk IDE per CPU o 4635	1
Add-on IDE hard disk kit	1
Cavo 15 m MDF TY1 64pts DIN per UA, Z, NDDI, BRA	13
OmniPCX Enterprise R8.0 licenza software	1
Migrazione M* 4300 ELA	248
Migrazione utenti Reflexes 4400, licenza software	158
Migrazione maggiore OmniPCX 4400 stand-alone, licenza software, Infranode oltre 300	4
CSTA 500 bypass, licenza software	3
SDRAM 128MB per CPU7	2
INTOF2 pack con 2 PSE INTOF2 + cavi di connessione ACT periferico	1
PSE CPU 7	2
PSE MMSFD: Floppy + connettore per PSE SRMA (cabinet WM1, M2, M3)	1
PSE GPA2 : conf 29, guide vocali dinamiche + statiche (4 lingue)	1
PSE PRA2 ISDN urbano/privato 120/75 ohm	2
PSE e-Z32, 32 interfacce analogiche	11
PSE Z24, 32 interfacce analogiche	1
PSE e-UA32, 32 interfacce UA	4
10 utenti Reflexes addizionali, licenza software per ELN	7
M2/M3 ventole a velocità variabile	2

M3 ventole a velocità variabile	2
Cavo 15 m da CBRMA a MDF	1
Cavo CPU/CBRMA 10 m	1
Cavo MMS/CPU master 1 m	1
Cavo 10/100B-T da CPU6 a box di connessione 10 m	1
ACT28 shelf: 12U/28 slot	1
Ripiano ACT 14 slots / 6 U	1
M2/M3 fitting part. cavi	2
M3 deflector	2
CBRMA box di connessione 10/100B-T e V24 PSE CPU5/6 e RMAB per duplicazione	1
Staz.Energia Telediagnosticabile 48V-30A/100Ah	1
Convert CM9 w./box: Converter 48V/220V per modem WM1, M2 e M3	1
Modem asincrono per VH, WM1, M2 e M3	1
Guide Vocali Business su CD-ROM	1
Cavo 15 m MDF TY2 96pts DIN per PRA, BPRA, PCM (120 ohm)	1
Cavo 15 m MDF TY1 64pts DIN per UA, Z, NDDI, BRA	20
10 utenti analogici addizionali, licenza software	13
10 utenti Reflexes addizionali, licenza software	13
10 utenti Phonebook addizionali, licenza software	3
PSE VPM35, unità centr. Process. Voc. Senza HD IDE	1
PSE SPA3, ausiliaria di processo vocale	1
Automatic Route Selection licenza software per e-CS engine 500	1
Guide vocali, licenza software	1
A 4635H base, HW base	1
Messaggeria Vocale 4635H base licenza software (4 porte, 10 ore, 1 lingua)	1
4059 Busy Lamp Field, licenza software	1
4059 attendant software con 4059 BLF software	1
Alcatel 4035 Advanced Reflexes colore boreale	2
Alcatel 4020 Advanced Reflexes colore boreale	35
47XX ACCOUNTING SL 125 EXT	8
47XX FAULT & ALARMS SL 125 EXT	8
47XX CONFIGURATION SL 125 EXT	8
SOFTWARE LICENSE 4760 R3.2	1
Alcatel 4760 Start Pack licenza software fino a 250 utenti	1
Alcatel 4760 Start Pack, licenza addizionale 100 utenti	3
4760 R3.2 CD-ROM	1
PC pack 4 WINDOWS XP PRO, Inglese	1
Monitor TFT 19 pollici per PC Server	1
Tastiera per PC Pack 4 Inglese	1
IRC Infratools Remote Control Agent Software per sistemi operativi Windows	1

Il servizio comprende manutenzione standard Lun - Ven 8 -18 e manutenzione su tutti i terminali BCA. In sostituzione del terminale guasto verrà spedito un terminale nuovo equivalente (produzione Alcatel-Lucent).

#### Prerequisiti

Il Cliente si impegnerà a fornire al Responsabile Tecnico di Telecom Italia S.p.A. le seguenti informazioni di dettaglio per ogni impianto specificato:

- Indirizzo della sede ospitante l'installato telefonico
- Riferimento di un responsabile per ciascun impianto
- Numero di telefono di ciascun impianto

- Numero telefonico modem per telediagnosi sull'impianto
- Tipo di modem (analogico / ISDN) per la telediagnosi
- Eventuali User ID e PWD definite per la restrizione degli accessi