



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO

CENTRO
SERVIZI
INFORMATICI

Il responsabile del coordinamento

CAPITOLATO TECNICO REGOLANTE L'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE BIENNALE DELLE CENTRALI TELEFONICHE AVAYA COMMUNICATION SERVER
E DEI SERVIZI LATO UTENTE DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Dott. Antonio Petrone

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Antonio Petrone'.



Il responsabile del coordinamento

PREMESSA

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro utilizza un sistema di fonia distribuito sul territorio metropolitano costituito da centrali telefoniche Avaya Communication Server 1000 a tecnologia mista analogico/digitale, nonché il sistema di Management e Billing. I plessi nei quali sono installati i sistemi e le licenze disponibili sono riassunti in Tabella 1:

Tabella 1

#	Sede	Sistema	Rel.	Licenze	Licenze Utilizzate	Licenze Disponibili	Schede Analogiche	Schede Digitali	Nodo Master
1	Campus	Nortel CS1000M	6.0	1804	1485	319	112	6	MASTER
2	Ateneo	Nortel CS1000M	6.0	960	839	121	70	7	MASTER
3	Scienze Politiche	Meridian CS1000E	6.0	1776	1492	284	16	2	MASTER
4	Giurisprudenza	4 MGC					38	1	Scienze Politiche
5	Economia	3 MGC					25	1	Scienze Politiche
6	Palazzo ex Poste	1 MGC					8	0	Scienze Politiche
7	Palazzo ex ENEL	2 MGC					8	1	Scienze Politiche
8	Santa Teresa dei Maschi	1 MGC					5	1	Scienze Politiche
9	Biotecnologie	1 MGC					3	1	Scienze Politiche
10	Radiologia	Meridian CS1000E	6.0	1670	1392	278	29	2	MASTER
11	Medicina Legale	2 MGC					12	2	Radiologia
12	Pediatria	2 MGC					9	2	Radiologia
13	Biochimica Medica	2 MGC					10	1	Radiologia
14	Biologia	2 MGC					17	1	Radiologia
15	Veterinaria	2 MGC					14	1	Radiologia
16	Economia - Taranto	Meridian Opz. 11					2	2	MASTER
		Totale		6210	5208	1002	376	29	



Il responsabile del coordinamento

Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente appalto è l'affidamento dell'aggiornamento e della manutenzione del sistema di fonia nel suo complesso. In particolare sono richiesti i seguenti servizi:

1. Manutenzione biennale delle apparecchiature in esercizio indicate in tabella 1, con le specifiche del servizio di assistenza e i Service Level Agreement richiesti e dettagliatamente descritti nell'articolo 3
2. Manutenzione hardware e software del sistema di rendicontazione del traffico telefonico
3. Fornitura, installazione, smaltimento, test e collaudo dei Battery Module dettagliatamente descritti nell'articolo 3
4. Servizio di Presidio per complessivi n. 120 gg/u per anno per le attività connesse ai servizi lato utente, come dettagliatamente descritto nell'articolo 3, da erogarsi previa pianificazione su base mensile con il Direttore dei Lavori, in giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Art. 2

Garanzie

La ditta concorrente dovrà possedere, pena esclusione, la seguente certificazione indispensabile per ottenere la necessaria garanzia di competenze aziendali sulla proposta:

- Avaya Silver Partner.

La ditta concorrente nella formulazione dell'offerta dovrà espressamente dichiarare di:

- aver maturato negli ultimi cinque anni specifica esperienza con sistemi Nortel/Avaya, con certificazioni da allegare;
- avere in corso di validità contratti di manutenzione per sistemi di telefonia con un bacino di utenza di almeno 4500 unità.

I prodotti forniti come parti di ricambio dovranno essere prodotti originali recanti il marchio di fabbrica del costruttore;

La ditta aggiudicataria dovrà fornire le licenze software originali rilasciate per l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro. In relazione ai servizi di manutenzione e supporto, l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro non dovrà essere messa in condizioni di dover pagare:

- Tariffe di ispezione dei prodotti del costruttore
- Tariffe di relicenziamento del software aggiuntive, che in ogni caso dovranno essere pagate dal fornitore.



Il responsabile del coordinamento

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, a tutela dei propri interessi, si riserva comunque di effettuare verifiche dirette con l'azienda madre e di richiedere alla ditta aggiudicataria conferma scritta di quanto sopra e/o dichiarazione scritta dalla casa madre

Art. 3

Descrizione del servizio di manutenzione e assistenza

1. Manutenzione biennale delle apparecchiature in esercizio indicate in Tabella 1

Il servizio di assistenza e manutenzione prevede l'intervento per la rimozione di anomalie causate da guasti hardware e/o software che pregiudichino il corretto funzionamento. Nel caso di guasti hardware che comportino la sostituzione di parti, i prodotti da fornire dovranno essere:

- Originali recanti il marchio di fabbrica del costruttore
- Nuovi nel loro packaging originale
- Acquistati e licenziati tramite canali autorizzati dal costruttore specificatamente per l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro che sarà la prima destinataria dei prodotti.

La ditta aggiudicataria non potrà in alcun modo fornire materiali di provenienza non certificata, prodotti usati o rigenerati. In relazione ai prodotti che verranno acquistati specificatamente per i servizi di manutenzione e supporto l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro non dovrà essere messa in condizione di dover pagare tariffe aggiuntive di alcun tipo. I guasti che dovessero occorrere saranno considerati bloccanti quando non è assicurata l'utilizzabilità del 10% delle linee esterne e del 20% dei derivati. E' altresì bloccante il guasto delle CPU nei sistemi mono-processore. La manutenzione comprende la ricerca e l'individuazione del guasto con interventi da remoto e on-site, ovunque sia generato, sia lato rete che lato utente. Non è coperta dal servizio la sostituzione degli apparecchi telefonici.

Procedura di gestione dei guasti e di intervento:

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un help desk multicanale. A fronte dell'apertura di un guasto il servizio di assistenza tecnica provvederà:

- a effettuare interventi in telediagnosi per l'individuazione e/o risoluzione delle problematiche evidenziate;
- a effettuare interventi on-site, entro i tempi previsti dagli SLA, per sostituire eventuali schede non funzionanti, eseguire le attività di ri-configurazione necessarie, verificare la congruità di funzionamento della centrale individuando ed applicando di volta in volta le patch da installare.

Laddove si renda necessario, la ditta aggiudicataria dovrà fare escalation a suo carico al Single Point of Contact Avaya.



Il responsabile del coordinamento

Il servizio di manutenzione dovrà assicurare la copertura oraria dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:30 alle 13:30 il sabato.

Service Level Agreement richiesti:

Guasti bloccanti: intervento in 4 ore, ripristino in 8 ore.

Guasti non bloccanti: intervento in 8 ore, ripristino in 12 ore.

2. Manutenzione hardware e software del sistema di acquisizione e rendicontazione del traffico telefonico.

E' richiesta la manutenzione evolutiva e correttiva del sistema software di management e Billing WinSat, di cui l'Università degli Studi di Bari possiede licenza d'uso, in modo da poter essere ospitato su una architettura client server e fruibile dalle postazioni di lavoro dell'ufficio Fonia, con tutte le sue caratteristiche: reportistiche e stampe comprese. La ditta aggiudicataria può in alternativa proporre all'Università degli Studi di Bari un software con le medesime caratteristiche e funzioni senza ulteriori oneri di licensing. Al contempo è richiesta la manutenzione hardware dei quattro dispositivi di acquisizione del traffico Buffer Modem Leonardo e del software Thrpct.

3. Fornitura, installazione, smaltimento, test e collaudo dei Battery Module di seguito dettagliatamente descritti:

Sede	Descrizione Prodotto	Quantità
Ateneo	Meridian Power – 12V 51Ah	24
Campus	Meridian Power – 12V 51Ah	36
Giurisprudenza	Meridian Power – 12V 51Ah	12
Economia	Meridian Power – 12V 51Ah	12
Biologia	Meridian Power – 12V 51Ah	12
Chiaia-Napolitano	Rad16 Braga Moro – 12V 63Ah	4
S.Teresa dei Maschi	Rad16 Braga Moro – 12V 63Ah	4
Medicina del Lavoro	Rad16 Braga Moro – 12V 33Ah	4
Biotecnologia	Box BAT11 – 12V 33Ah	4
Veterinaria	Box BAT11 – 12V 33Ah	8

4. Servizio di Presidio per gli interventi di manutenzione lato utente e di tipo IMAC (Install, Move, Add, Change) per complessivi n. 120 gg/u per anno da erogarsi in giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 18:00. La pianificazione degli interventi sarà concordata con il Direttore dell'esecuzione dei lavori su base mensile. Il servizio dovrà prevedere:



Il responsabile del coordinamento

- attivazione di nuovi interni telefonici su schede esistenti
- cessazione di interni telefonici
- modifica di classi di abilitazione, password, gruppo di risposta, ecc. ecc.
- trasformazione interno analogico/digitale con esclusione della fornitura dell'apparecchio
- realizzazione di nuovi derivati telefonici
- configurazione e installazione di apparecchi VoIP
- spostamento di interni telefonici
- ripristino dei malfunzionamenti sulla rete interna comprensivi della fornitura dei materiali occorrenti, quali borchia, cordone di linea e/o cavetto utente

Al fine di una corretta formulazione dell'offerta economica le ditte concorrenti dovranno effettuare un sopralluogo **obbligatorio**, da concordarsi con il responsabile del procedimento, che rilascerà apposita attestazione.

Le attività sulla rete dovranno essere comprensive della fornitura dei materiali necessari per l'esecuzione delle attività. La ditta concorrente dovrà prevedere la fornitura di patch panel aggiuntivi e blocchetti di permuta sulla base del sopralluogo tecnico obbligatorio da svolgersi presso tutte le sedi dell'Università degli Studi di Bari. Sono escluse eventuali attività infrastrutturali, ovvero la fornitura di apparecchi telefonici di canalizzazioni/tubazioni con relativa posa di cavi di dorsale. Il personale tecnico specializzato che erogherà le attività di presidio sarà ospitato nei locali del Centro Servizi Informatici e dovrà disporre di idonee certificazioni con pluriennale esperienza sull'architettura dei sistemi in esercizio. Dovrà inoltre essere in grado di eseguire attività di programmazione di 1° e 2° livello sui sistemi.