



COMUNE DI EMPOLI

Settore VI - Servizi Finanziari e Sistemi Informatici Servizio Sistemi Informatici

Empoli, 08/02/2021

Oggetto: richiesta di offerta per servizi su sistema AVAYA Aura – anno 2021

Con la presente si richiede vostra quotazione per i servizi di seguito descritti:

- **manutenzione ordinaria**, da effettuarsi in n. 2 visite annuali on site o da remoto con cadenza semestrale, con appuntamento da definire previo contatto del referente del Servizio Sistemi Informatici, inclusive delle seguenti prestazioni:
 - verifica complessiva del funzionamento dei sistemi;
 - verifica delle licenze d'uso (componenti software) e report dello stato del licensing, comprensivo di nota sugli eventuali vincoli di "move" delle licenze in caso di installazione di hardware sostitutivo;
 - verifica delle funzionalità delle postazioni operatore e del software di gestione One-X Attendant;
 - verifica del corretto funzionamento delle componenti VoIP e della registrazione dei servizi sui sistemi di Regione Toscana;
- **servizio di assistenza** e intervento di ripristino in teleassistenza, riparazione in loco o con trasporto del materiale danneggiato presso la vostra sede operativa più indicata, con le seguenti caratteristiche:
 - help desk telefonico di supporto, con disponibilità continuativa di un operatore in orario di ufficio (8-18 lun-ven, 8-13 sab);
 - segnalazione delle problematiche tramite chiamata telefonica o e-mail ai recapiti da voi indicati;
 - presa in carico e risoluzione della problematica, con intervento da remoto o on site, entro e non oltre 48 ore dalla richiesta;
 - riparazione o sostituzione apparati danneggiati/guasti con obbligo di fornitura e sostituzione gratuita di tutte le parti necessarie. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere preferibilmente della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità degli originali. In caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
 - nessun ulteriore addebito per spese di trasporto, trasferta, chiamata;
 - si intendono incluse nell'assistenza anche le eventuali modifiche della configurazione software del sistema quali, a titolo di esempio, aggiunta di un interno, modifica IVR, modifica messaggi risposta automatica, revisione delle rubriche contatti;

Riportiamo per opportuno riferimento l'attuale equipaggiamento hardware del sistema:

Codice	Descrizione	Quantità
G450	Avaya Media Gateway – centralino principale	1
G430	Avaya Media Gateway – centralino satellite	1

Codice	Descrizione	Quantità
S8300	Avaya Media Server	2
MM721	Montata su G430 - Scheda interfaccia BRI	1
MM714B	Montata su G430 - Scheda interfaccia analogica	1
MM711	Montata su G450 - Scheda interfaccia analogica	1
MM710B	Montata su G450 Scheda interfaccia E1/T1	1
IpPhone 9608	Telefoni IP da scrivania mod. 9608 con alimen.	206
AudioCodes MP-112	ATA 2 porte	3
AudioCodes MP-118	ATA 8 porte	1
	Server VOIP per RTRT	1

Relativamente alle componenti software e di licenza collegate al sistema, si riporta di seguito un elenco sintetico con codici corrispondenti a quanto descritto nella Convenzione CONSIP "Convenzione per la fornitura, messa in opera e manutenzione di sistemi telefonici privati e di prodotti e servizi accessori per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 1", stipulata ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 488/1999 e dell'Art. 58 Legge n. 388/ 2000, dalla Consip S.p.A con il RTI Vitrociset S.p.A. - Telecom Italia S.p.A. - Olisistem ITQ Consulting S.p.A.:

Descrizione	Quantità
AVAYA AURATM R5 STD ED 200 USER BNDL	1
SES S8300 COMBO LIC	1
IM ASA VAM CLIENT CM LIC ADMIN TOOLS	1
AVAYA AURATM STD ED R5 1-100 NEWLIC	14
CC R5 NEW ELITE PER AGT 1-100	1
ONE-X AGT R2 LIC FREE-MAX 3	3
CMM R5.2 W/ CM R5.2 SE LIC NEW	250
MEDIA ENCRYPTION R5 & PRIOR	1
AVAYA AURATM R5 ENT ED G430 LSP LIC	1
AVAYA AURATM R5 S8300 W/G450 SW LIC	1
ONE-X ATTD R3 CLNT NEW USER LIC	2
SIP ENABLEMENT SERVICES USER LIC	206
EC500 OUTBOARD PROXY SIP LIC:NU	14
ONE-XC R6 NEW ONE LIC	206

La proposta di assistenza dovrà contenere opportuna indicazione degli strumenti messi a disposizione dell'Ente per la segnalazione delle problematiche (numero telefonico dedicato, casella di posta elettronica dedicata, altro). Ad ogni intervento effettuato, sia in loco che da remoto, dovrà seguire presentazione di opportuno rapporto di intervento attestante le attività svolte e riportante chiara indicazione del settore specifico interessato e di un referente dell'Ente coinvolto nell'attività. Il rapporto dovrà essere inviato all'indirizzo ced@comune.empoli.fi.it.

Per eventuali chiarimenti, contattare Franco Dioguardi – f.dioguardi@comune.empoli.fi.it – 0571.757752

Il Responsabile del Servizio
Franco Dioguardi