AVEPA
AGENZIA·VENETA
PER·I·PAGAMENTI
IN·AGRICOLTURA

REGIONE DEL VENETO

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Oggetto: **Indagine di mercato per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza del network fonia in uso presso le sedi dell'AVEPA dal 01.07.2018 al 30.06.2023 (affidamento 3210)**

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a **ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione di un maggior numero di operatori economici, in modo non vincolante per l'AVEPA**.

Dette manifestazioni hanno l'unico scopo di far conoscere all'Ente l'interesse e la disponibilità dei manifestanti ad una successiva fase di invito alla presentazione dell'offerta, **tramite il portale acquisti in rete per la pubblica amministrazione**, per l'affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. a) D.Lgs. 50/2016, che l'AVEPA prevede di avviare come da oggetto.

Possono manifestare interesse all'invito alla successiva fase di RdO Me.PA tutti gli operatori economici abilitati al bando Me.PA "Servizi-Servizi agli impianti (manutenzione e riparazione)". Gli operatori economici che desiderano essere invitati devono risultare tecnicamente abilitati da NEC ad operare anche su Sistemi NEC Univerge SV9300;

Si informa che l'attuale impianto fonia dell'Agenzia è così composto:
Sede Centrale e Sportello unico agricolo di **Padova** Via n. Tommaseo, 67 (II°-III°-IV° piano) Padova:
- **Sistema NEC SV9300**, NEC BCT, server virtuale, posto operatore, telefoni fissi digitali NEC DT800;
Sportello unico agricolo di **Belluno** Via V. Veneto, 158/L (II° piano) 32100 Belluno:
- **Sistema NEC SV9300**, telefoni fissi digitali NEC DT800;
Sportello unico agricolo di **Rovigo** Via D. Alighieri, 2/A int.1, 45100 Rovigo:
- **Sistema NEC SV8300** con telefoni fissi digitali NEC DT6DE;
Sportello unico agricolo di **Treviso** Via Castellana, 86 (I° piano) 31100 Treviso;
- **Sistema NEC SV8300** con telefoni fissi digitali NEC DT6DE;
Sportello unico agricolo di **Venezia** Via Pacinotti, 4/A (III° piano) 30175 Marghera (VE):
- **Sistema NEC SV9300**, telefoni fissi digitali NEC DT800;
Sportello unico agricolo di **Verona** Via Sommacampagna, 63/H scala C (VI° piano) 37137 Verona:
- **Sistema NEC SV8300** con telefoni fissi digitali NEC DT6DE;
Sportello unico agricolo di **Vicenza** Viale Quintino Sella, 81 (I° piano) 36100 Vicenza:
- **Sistema NEC SV9300**, telefoni fissi digitali NEC DT800.

I telefoni fissi digitali sono per tutte le sedi sopra citate in totale n. 496. Non si procederà a modifiche nell'importo del canone per variazioni nel numero di apparecchi fino a 10%.

Tutti i sistemi sono configurati per le chiamate VOIP sia interne alla propria sede che per le chiamate VOIP verso le sedi remote.

Tutti i sistemi sono interconnessi per le comunicazioni telefoniche VOIP in modo Punto-Punto attraverso una rete MPLS.

Il sistema NEC BCT (server virtuale) è situato presso l'attuale fornitore IT di Vicenza.

Durata: 5 anni

IL SERVIZIO QUINQUENNALE RICHIESTO DOVRA' AVERE LE SEGUENTI CARATTERISTICHE:

E' a cura dell'AVEPA segnalare al Customer Desk del Servizio di Assistenza il malfunzionamento del sistema telefonico specificandone se di tipo bloccante o non bloccante.

Il fornitore dovrà rimediare nel più breve tempo possibile alle anomalie riscontrate negli apparati telefonici e centrali.

Il rimedio potrà, in alcuni casi critici, consistere in una temporanea ridotta modalità d'uso del sistema telefonico per l'utente, nell'attesa della ricerca di un rimedio permanente.

La manutenzione del software, in particolare, comprende il ripristino del software di base ed applicativo a fronte d'interruzioni dovute a guasti hardware e l'introduzione di work around per consentire di aggirare le anomalie riscontrate.

Per accedere al servizio da remoto il fornitore sarà autorizzato da AVEPA

Nel caso sia possibile risolvere il malfunzionamento in esecuzione da remoto, il fornitore invierà ad AVEPA a mezzo mail copia del rapporto tecnico in cui saranno evidenziati i tempi d'esecuzione e l'azione correttiva intrapresa.

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il guasto in teleassistenza o non sia accessibile il collegamento da remoto, il fornitore pianificherà un intervento in sito di un tecnico al quale saranno fornite le indicazioni sull'area di sistema in cui si manifesta il problema e possibilmente le azioni e parti di ricambio necessarie per il ripristino dell'efficienza.

Il tecnico provvederà alla sostituzione delle parti in avaria, alla verifica del corretto funzionamento del sistema ed alla compilazione di un rapporto d'intervento, sottoponendo lo stesso ad AVEPA.

Le parti di ricambio fornite in sostituzione d'altre inefficienti e/o usurate saranno considerate di proprietà di AVEPA, mentre quelle in avaria o usurate saranno ritirate e smaltite dal fornitore.

La sostituzione delle parti guaste dovrà avvenire con parti originali.

TEMPI DI RISPOSTA:

GUASTO BLOCCANTE: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico. Il fornitore si impegna ad intervenire entro 2 ore lavorative a decorrere dalla segnalazione del guasto da parte dell'AVEPA.

GUASTO GRAVE: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dall'impianto telefonico compresa fra il 20% ed il 40%. Il fornitore si impegna ad intervenire entro 4 ore lavorative a decorrere dalla segnalazione del guasto da parte dell'AVEPA.

DISSERVIZIO: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico. Il fornitore si impegna ad intervenire entro 6 ore lavorative a decorrere dalla segnalazione del guasto da parte dell'AVEPA.

NEL CONTRATTO DOVRANNO ESSERE INCLUSE LE SEGUENTI PRESTAZIONI:

ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI TELEFONICI

Manutenzione correttiva, comprendente gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione.

Manutenzione preventiva, comprende quegli interventi volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti.

Manutenzione evolutiva, comprendente le attività inerenti l'aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

SERVIZIO DI "TELEGESTIONE DEI SISTEMI":

Le attività di gestione dei sistemi telefonici in modalità remota sono comprese nel presente contratto.

Il servizio di "telegestione dei sistemi" comprende nel presente contratto anche un massimo di 10 interventi annui ON-SITE.

Nell'importo del canone offerto dovranno essere previsti n. 100 interventi all'anno da remoto per configurazioni e programmazioni.

Il Servizio Assistenza Clienti deve essere disponibile dal lunedì al venerdì durante il normale orario di lavoro 8:00/18:00; rimangono esclusi tutti i giorni festivi e prefestivi.

Il valore stimato di quanto sopraindicato è pari ad un canone annuo di € 7.900,00 (iva esclusa)

La fatturazione elettronica sarà semestrale posticipata.

PENALI:

Avepa si riserva la facoltà di verificare in ogni momento, la corretta esecuzione del servizio.

Avepa, qualora non vengano rispettati i livelli di servizio sopra richiesti applicherà le seguenti penali:

GUASTO BLOCCANTE:

- € 55,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabiliti intercorrenti tra il momento di segnalazione del guasto di AVEPA e la comunicazione ad AVEPA della diagnosi di massima del guasto;
- € 150,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabili intercorrenti tra la segnalazione del guasto rilevato da AVEPA e la risoluzione dello stesso.

GUASTO GRAVE:

- € 40,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabiliti intercorrenti tra il momento di segnalazione del guasto da AVEPA e la comunicazione ad AVEPA della diagnosi di massima del guasto;
- €100,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabili intercorrenti tra la segnalazione del guasto rilevato da AVEPA e la risoluzione dello stesso.

DISSERVIZIO:

- € 25,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabiliti intercorrenti tra il momento di segnalazione del guasto da AVEPA e la comunicazione ad AVEPA della diagnosi di massima del guasto;
- € 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi stabili intercorrenti tra la segnalazione del disservizio rilevato dall'AVEPA e la risoluzione dello stesso.

L'eventuale sopralluogo presso le varie sedi dovrà essere concordato con l'ufficio gestione sedi.

Qualora le manifestazioni di interesse pervenute siano superiori a dieci, l'AVEPA si riserva la possibilità di procedere mediante sorteggio tra quelle pervenute regolarmente e nei termini stabiliti dal presente avviso.

Gli operatori economici interessati possono far pervenire via PEC (posta elettronica certificata) all'indirizzo protocollo@cert.avepa.it **entro il termine perentorio del 08.05.2018 ore 12:00** apposita "manifestazione di interesse" che riporterà come riferimento il numero dell'affidamento riportato in oggetto.

Il trattamento dei dati degli operatori economici verrà effettuato in AVEPA nel rispetto delle disposizioni del DLgs.196/2003.

Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 il Responsabile Unico del Procedimento è il sottoscritto Dirigente dell'Area Amministrazione e contabilità.

Si precisa infine che il presente avviso non vincola in alcun modo l'AVEPA a pervenire all'affidamento del servizio in oggetto.

Per ogni ulteriore informazione è possibile rivolgersi all'ufficio gestione sedi (tel. 049 7708234 - email gestionesedi@avepa.it - pec protocollo@cert.avepa.it).

Padova, 24.04.2018

Il Dirigente
Gianni Furlan

AREA AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ
35131 Padova (PD) · via Niccolò Tommaseo 67
tel. 049 770 8711 · fax 049 770 8796
amministrazione.contabilita@avepa.it · protocollo@cert.avepa.it
codice fiscale: 90098670277