

I.C. "V. GEMITO" - ANACAPRI (NA)
 Prot. 0001575 del 27/07/2020
 (Uscita)



RIEPILOGO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Territorio: Sud
 Linea di Vendita: ACCOUNT LARGE PUBLIC
 ANNA BUSSOLETTI

PAGINA: 1 di 1

Allegato a contratto /preventivo
 Preventivo
 DEL (data) _____

Cliente ISTITUTO COMPRESIVO S.M. " V.GEMITO " STATALE
Sede di ANACAPRI
Via Via Pagliaro 7/A
rif. DOTT. SSA INGENITO

OFFERTA PROPOSTA

VOCE	DETTAGLIO COMPONENTI SERVIZIO	Q.TA'	CONTRIBUTO U.T. IMPIANTO UNITARIO	CONTRIBUTO U.T. IMPIANTO TOTALE	CANONE MENSILE UNITARIO	CANONE MENSILE TOTALE
1	TRASFORMAZIONE IN FIBRA DEL NUMERO: 0818371247					
2	TIM SENZA LIMITI XDSL CB DIRETTA	1	€ -	€ -	€ -	€ 55,00
3	ROUTER (VENDITA RATEALE PER 48 MESI)	1		€ 240,00	€ -	€ 5,00
4	CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE (RATEIZZATO IN 24 MESI)	1		€ 300,00	€ -	€ 12,50
5	CANALE AGGIUNTIVO	1		€ -		€ 10,00
6	TIM SAFE WEB 3C/MESE - GRATUITO PER I PRIMI 3 MESI	1		€ -		€ -
7	FIBRA PROFESSIONAL VDSL 100/20 - BMG 256K PROFILO PA STDE A15					
8	ROUTER E SINFONIA	1		€ 135,00		€ 40,00
GLI IMPORTI IVA SI INTENDONO ESCLUSA			TOTALE	€ 135,00	TOTALE	€ 122,50

NOTE E/O CONDIZIONI PARTICOLARI

Eventuale durata contrattuale: **12 MESI FIBRA PROFESSIONAL STDE**
24 MESI TIM SENZA LIMITI XDSL

Eventuale Clausola per recesso anticipato: _____

Il Richiedente chiede l'addebito in regime di non imponibilità IVA in base al DPR del 26 ottobre 1972 n.633 (Articolo 8: Cessioni all'esportazione; Articolo 8 bis: Operazioni assimilate alle cessioni all'esportazione; Articolo 9: Servizi internazionali o connessi agli scambi internazionali) per l'anno solare in corso o fino a revoca. La richiesta di applicazione del regime di non imponibilità sarà accolta da Telecom a condizione che il Richiedente trasmetta apposita Dichiarazione di Intento (in originale) al seguente indirizzo: Telecom Italia S.p.A., AFLAC - Servizi di Amministrazione, Ciclo Attivo - ESPORTATORI ABITUALI, via Marco Aurelio, 28, 20127 MILANO. Alla scadenza della Dichiarazione d'Intenti, qualora il Richiedente intenda ancora avvalersi del regime di non imponibilità, dovrà fornire a Telecom una nuova Dichiarazione di Intento.

SI NO

Altro _____

APPROVAZIONI E RIFERIMENTI

Referente Cliente **DOTT. SSA INGENITO**
 Telefono/cellulare 333 723 6783



DATA 24/07/2020

CIG : TIM SENZA LIMITI 2F32 DB 4073
 CIG : STDE A15 26F2 DB 4E26
 CONE DA DETERMINARE ALCSAFE

1

TIM BUSINESS

SEZIONE BROADBAND PROFILI E TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL

Ragione Sociale/Denominazione/Cognome **ISTITUTO COMPRESIVO S.M. "V.GEMITO " S"** Nome

Sede dell'impianto Via Pagliaro 7/A - anacapri

C. F. 0 0 0 0 9 0 0 4 4 5 8 0 6 3 8 P. IVA

Nr Cellulare 333 723 6783 Mail naic83600q@istruzione.it

DATI DEL REFERENTE PER IL SERVIZIO

Cognome e Nome⁽¹⁾ ingenito rossella Indirizzo (Via/Numero civico) Via Pagliaro 7/A Comune anacapri

Prov. NA E-mail ⁽¹⁾ naic83600q@istruzione.it Recapito telefonico fisso 333 723 6783 Recapito mobile⁽¹⁾ 333 723 6783

(1) Campi obbligatori

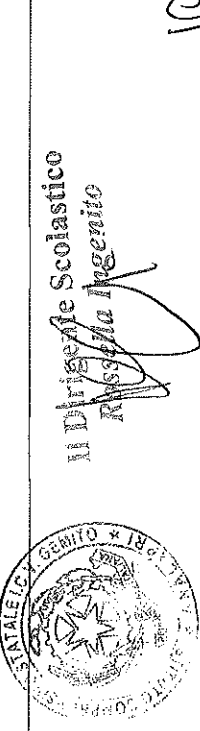
Tipo Richiesta	Connettività		Tipo Accesso e Apparati		Opzioni e Promozioni
	ADSL/ADSL2+	FTTH	TIR STANDARD	Router del richiedente	
<input checked="" type="checkbox"/> ATTIVAZIONE IMPIANTO	<input type="checkbox"/> Internet ADSL Professional	<input type="checkbox"/> 40K ⁽²⁾ <input type="checkbox"/> 256K <input type="checkbox"/> 1M <input type="checkbox"/> da realizzare su linea aggiuntiva solo dati	<input type="checkbox"/> TIR Standard <input type="checkbox"/> Gestione TIM del router richiedente ⁽⁴⁾ <input type="checkbox"/> Spitter (solo RTG)	<input type="checkbox"/> Router del richiedente <input type="checkbox"/> Spitter (solo RTG) <input type="checkbox"/> Fast <input type="checkbox"/> Interfaced	<input type="checkbox"/> RATEIZZAZIONE UT CONNETTIVITA (non disponibile per SHDSL)
<input type="checkbox"/> TRASFORMAZIONE IMPIANTO GIA ATTIVO	<input type="checkbox"/> Internet FIBRA Professional	<input type="checkbox"/> 256K <input type="checkbox"/> 120M	<input type="checkbox"/> Router Basic FTTH <input type="checkbox"/> Router Premium FTTH	<input type="checkbox"/> Router Premium FTTH <input type="checkbox"/> Router del richiedente	<input type="checkbox"/> 8 IP <input checked="" type="checkbox"/> BASE <input type="checkbox"/> AGGIUNTIVI
<input type="checkbox"/> CONNETTIVITA ESISTENTE GIA ADEGUATA	<input type="checkbox"/> Internet XDSL Professional 30M	<input type="checkbox"/> 96K <input type="checkbox"/> 256K <input type="checkbox"/> 1M	<input checked="" type="checkbox"/> Router Basic Backup ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium ⁽⁷⁾	<input type="checkbox"/> Router Premium ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Gestione TIM del router richiedente ⁽⁴⁾	<input type="checkbox"/> DIGITAL PRIME SM
NUMERO TELEFONICO ⁽⁵⁾	Internet XDSL Professional	<input checked="" type="checkbox"/> 256K <input type="checkbox"/> 2M <input type="checkbox"/> 4M <input type="checkbox"/> 6M <input type="checkbox"/> 10M	<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	<input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router richiedente	<input type="checkbox"/> PROMOZIONI
NUMERO TELEFONICO PER ANALISI VENDIBILITA	<input checked="" type="checkbox"/> Fast 100 <input type="checkbox"/> Fast 200	ID ricerca per verifica copertura	<input type="checkbox"/> Router TIM fornito in ambito altro servizio (MySecurity Area/Area Sicura VDSL) ⁽⁷⁾	<input type="checkbox"/> Router TIM fornito in ambito altro servizio (MySecurity Area/Area Sicura HDSL) ⁽⁴⁾	<input type="checkbox"/> Promo abbinata Voip*
<input type="checkbox"/> TIM Secure Start ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Start+ ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total+ ⁽⁶⁾	<input type="checkbox"/> Internet SHDSL Professional 2M	<input type="checkbox"/> 256K <input type="checkbox"/> 1M	<input type="checkbox"/> Router richiedente	<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	
<input type="checkbox"/> TIM Secure Start ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Start+ ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total+ ⁽⁶⁾	<input type="checkbox"/> Internet SHDSL Professional 4M	<input type="checkbox"/> 2M <input type="checkbox"/> 3,2M	<input type="checkbox"/> Gestione TIM del router richiedente ⁽⁴⁾	<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	
<input type="checkbox"/> TIM Secure Start ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Start+ ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total+ ⁽⁶⁾	<input type="checkbox"/> Internet SHDSL Professional 8M	<input type="checkbox"/> 4M <input type="checkbox"/> 6M		<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	
<input type="checkbox"/> TIM Secure Start ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Start+ ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total+ ⁽⁶⁾	<input type="checkbox"/> Internet FWA Professional ⁽⁸⁾			<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	
<input type="checkbox"/> TIM Secure Start ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Start+ ⁽⁶⁾ <input type="checkbox"/> TIM Secure Total+ ⁽⁶⁾	<input type="checkbox"/> Internet FWA Professional ⁽⁸⁾			<input type="checkbox"/> Router Basic Backup EVDSL ⁽⁷⁾ <input type="checkbox"/> Router Premium EVDSL ⁽⁷⁾	

SEZIONE FONIA (SOLO PER OFFERTA TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL) CONTESTUALE RIENTRO

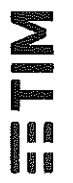
SERVIZIO GIGABUSINESS⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾ UPGRADE TIR: Basic SuperHigh Giga Gestione TIM TIR del Cliente L2/L3 Base L2/L3 SuperHigh L2/L3 Giga Gestione TIM TIR Integrata del Cliente

Attivazione	Tipo Accesso	Trasf. chiamata su guest ⁽⁶⁾	Nr1 Plus	Numero Max 7	Domic. Bancaria	Opz. Voce Internazionale	Servizi Telefonici Supplementari	Promo Linea Mobile ⁽¹¹⁾	Altra Opzione/Promo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> LINEA VALORE + TUTTI MOBILI (RTG) 1 CANALE	N.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> LINEA VALORE + ISON TUTTI MOBILI 2 CANALI	N.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) In caso di Variazione, Trasformazione Impianto già attivo o connettività già addegata, utilizzare il campo per indicare la TIR (2). Non compatibile con l'offerta TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL e con INTERNET FWA PROFESSIONAL. (3) Selezionabile solo in caso di contestuale sottoscrizione dell'offerta TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL. (4) Profilo non compatibile con TIM Secure (5) Per i profili Internet ADSL Professional 7M è disponibile solo la modalità Intranet (6) Il Cliente dichiara di non aver mai utilizzato, né autorizzato l'uso di alcun software, applicazione o servizio di terze parti che possano interferire con il servizio TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL. (7) Per la contestuale sottoscrizione dell'offerta TIM SENZA LIMITI PROFESSIONAL, è necessario compilare anche la sezione ICT - INFRASTRUTTURALE/SICUREZZA. (8) Indicare il valore CAR di ingresso tra 2M, 4M, 6M, 8M, 10M, 20M, 30M, 50M, 80M, 100M, 200M, 300M, 500M, 800M, 1G. (9) Inserire in questa colonna, nella casella corrispondente al numero telefonico della linea, il numero telefonico della linea fissa o mobile su quale si richiede il trasferimento in caso di guasto. Selezionabile solo in caso di contestuale sottoscrizione dell'offerta TIM COMUNICAZIONE INTEGRATA oppure TIM TRUNKING SOLUTION. (10) Il servizio è disciplinato dalle Condizioni Generali d'acquisto indicate, disponibili sul sito TIM BUSINESS ai seguenti link: (A) Cg accesso al servizio telefonico di base: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/accesso.pdf>; (B) Cg servizio Broadband: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/broadband.pdf>; (C) Cg contratto MultiBusiness Grandi Aziende: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/multi-business-grandi-aziende.pdf>; (D) Cg noleggio e manutenzione apparecchiature: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/mo-ecc.pdf>; (E) Cg servizi di Security Solutions: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/security-solutions.pdf>; (F) Cg servizio FWA Voce e dati: <https://assistenza.timbusiness.it/condizioni-contrattuali/fwa-voce-dati.pdf>



Elenco Paesi scelti per Opzione Internazionale



SEZIONE SERVIZI DI NETWORK MANAGEMENT - TIM SINFONIA, TIM SINFONIA CUSTOM E TIM LAN MANAGEMENT - PROFILI COMMERCIALI

Ragione Sociale/Denominazione/Cognome **ISTITUTO COMPRESIVO S.M. "V.GEMITO"** Nome _____ C.F. 0 0 0 0 0 9 0 0 0 4 4 5 8 0 6 3 8 P.IVA _____
 Sede dell'impianto Via pagliaro 7 a - anacapri _____ Nr Cellulare 333 723 6783 Mail naic83600q@istruzione.it

DATI DEL REFERENTE PER IL SERVIZIO
 Cognome e Nome ingenito rossella Account _____
 Indirizzo (Via/Numero civico) via pagliaro 7 a CAP 80071 Comune anacapri
 Prov. n a E-mail naic83600q@istruzione.it Recapito telefonico 333 723 6783

SEZIONE A - ATTIVAZIONE/VARIAZIONE SERVIZIO E PRESTAZIONE DI BASE

NOME SERVIZIO	PROFILO SERVIZIO	TIPO SERVIZIO	PRESTAZIONI DI BASE - COPERTURA ORARIA ¹⁾										ALTRO				
			SLA BASIC	SLA BASIC HIGH	SLA BASIC ULTRA	SLA DUAL	SLA DUAL PLUS	SLA HIGH	SLA ULTRA	SLA MOBI	SLA MOBI DUAL						
TIM SINFONIA ²⁾	<input type="checkbox"/> SINFONIA SEMPLICE ³⁾	ATTIVAZIONE <input type="checkbox"/> VARIAZIONE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	<input type="checkbox"/> BASE	
	<input checked="" type="checkbox"/> SINFONIA FLESSIBILE		<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY	<input type="checkbox"/> SATURDAY
	<input type="checkbox"/> SINFONIA PERSONALIZZATA		<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP	<input type="checkbox"/> NO STOP
TIM SINFONIA CUSTOM ⁴⁾	PROFILO SINFONIA CUSTOM	ATTIVAZIONE <input type="checkbox"/> VARIAZIONE											<input type="checkbox"/>				

¹⁾ È possibile sottoscrivere un solo profilo Sinfonia. ²⁾ Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e accettare espressamente che condizione essenziale per l'erogazione del servizio TIM Sinfonia Custom è l'avere attivo con TIM un contratto per l'erogazione del servizio TIM Sinfonia Custom. ³⁾ Per il profilo Sinfonia Semplice è disponibile solo la copertura oraria "SLA BASIC". ⁴⁾ Indicare l'numero di Router previsti per la tipologia di servizio sottoscritta. ⁵⁾ La promozione è applicabile solo in caso di sottoscrizione contestuale dei servizi TIM Sinfonia (Flessibile o Personalizzata) e TIM Sinfonia Custom. ⁶⁾ La promozione è applicabile in caso di sottoscrizione del servizio TIM Sinfonia se, alla data di sottoscrizione, è attivo uno dei servizi di outsourcing Servizi PLUS/Datasympphony.

SEZIONE B - PRODOTTI E APPARATI

PROFILO	SINFONIA SEMPLICE	SINFONIA FLESSIBILE ²⁾	SINFONIA PERSONALIZZATA ³⁾			
			IP PBX - Gestione Management ¹⁾	IP PBX - Gestione Assurance	Stand Alone	On site
OPZIONE	<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE FULL SERVICE ¹⁾	<input type="checkbox"/> PROATTIVITA' (PER SEDE) SEDI N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° Server _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° Server _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° Server _____	<input type="checkbox"/> Abilitazione Allarmi SMNP su piattaforma cliente
	<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE PREVENTIVA	<input type="checkbox"/> MANUTENZIONE PREVENTIVA	<input type="checkbox"/> IP PBX - Change Management	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° Server _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° Server _____	<input type="checkbox"/> Advanced Performance Reporting

¹⁾ L'opzione viene attivata per tutte le sedi del profilo ²⁾ L'opzione "Proattività (per sede)" è sottoscrivibile solo sulle sedi scelte dal Cliente. L'opzione "Manutenzione Preventiva" è attivabile solo sulle sedi dove è attiva l'opzione "Proattività (per sede)". ³⁾ Ogni opzione di Sinfonia Personalizzata viene attivata per tutte le sedi del profilo scelto. ⁴⁾ Router-connettività-accesso al nodo

TIM LAN MANAGEMENT - DETTAGLI TECNICI DELL'OFFERTA

SEZIONE A - ATTIVAZIONE/VARIAZIONE SERVIZIO E PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

PROFILO SERVIZIO	TIPO SERVIZIO	TOTALE SEDI	TOTALE APPARATI GESTITI	PRESTAZIONI DI BASE - COPERTURA ORARIA ¹⁾				SLA ULTRA	PRESTAZIONE OPZIONALE	PROMO
				SLA BASIC	SLA HIGH	SLA ULTRA				
CONCERTO SEMPLICE	ATTIVAZIONE <input type="checkbox"/> VARIAZIONE	N° _____	N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> PROATTIVITA' <input type="checkbox"/> MANUTENZIONE PREVENTIVA
				<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	
CONCERTO FLESSIBILE	ATTIVAZIONE <input type="checkbox"/> VARIAZIONE	N° _____	N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> PROATTIVITA' <input type="checkbox"/> MANUTENZIONE PREVENTIVA
				<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	<input type="checkbox"/> BASE N° _____	<input type="checkbox"/> SATURDAY N° _____	<input type="checkbox"/> NO STOP N° _____	

¹⁾ Indicare il numero di TIR/Router previsti per la tipologia di servizio sottoscritta. ²⁾ La promo è applicabile solo in caso di sottoscrizione contestuale del servizio TIM Sinfonia (profilo Flessibile/Personalizzata) e del servizio TIM LAN Management.

SEZIONE B - PRODOTTI E APPARATI


OPZIONI		APPARATI	
<input type="checkbox"/> Presa in carico e certificazione rete	<input type="checkbox"/> Manutenzione e McC punto rete a gattone	<input type="checkbox"/> Switch	
<input type="checkbox"/> Servizio di consulenza (a progetto)	<input type="checkbox"/> Moving apparati attivi/passivi (a progetto)	<input type="checkbox"/> Access Point	
<input type="checkbox"/> Servizio di consulenza (a progetto)	<input type="checkbox"/> Presidio on site	<input type="checkbox"/> Fornitura e posa in opera punto rete	

SEZIONE C - OPZIONI

NOME OPZIONE	TOTALE SEDI	NUMERO ACCESS POINT	SLA MANUTENZIONE
<input type="checkbox"/> Wi-Fi Secure Guest Access	_____	<input type="checkbox"/> 8h x 5gg	<input type="checkbox"/> 12h x 7gg
		<input type="checkbox"/> 24h x 7gg	

I servizi di Network Management sono disciplinati dalle condizioni generali dei servizi di Network Management, disponibili sul sito TIM Business al seguente link: <https://assistenza.umbusiness.it/condizioni-contrattuali/network-management.pdf>




12 **Collegamento Internet e Outsourcing**

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

**Collegamento Internet e outsourcing
per****ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE V.
GEMITO – ANACAPRI (NA)**

Dirigente Scolastico
Assella Ingenito

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

INDICE

0	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
1	INTRODUZIONE.....	4
2	ESIGENZE DEL CLIENTE.....	4
3	SOLUZIONE PROPOSTA.....	4
3.1	Descrizione Generale.....	4
3.2	Soluzione di connettività.....	5
4	OUTSOURCING - NUVOLA IT SINFONIA	5
4.1	Sinfonia Flessibile.....	6
5	PIANO DI REALIZZAZIONE	11
6	SICUREZZA SUL LAVORO (ART. 26 D.LGS 81/2008 E D.LGS 106/2009).....	12

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

0 REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Revisione Prima Emissione	1	Luglio 2020

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

1 INTRODUZIONE

Il presente documento descrive la soluzione progettuale per la realizzazione di un collegamento Internet per il Cliente **ISTITUTO COMPRENSIVO S.M. " V.GEMITO " STATALE**, per la sua sede di **Anacapri (NA) in via Pagliaro 7/A**.

2 ESIGENZE DEL CLIENTE

Il Cliente ha richiesto un collegamento Internet performante con un adeguato outsourcing e sicurezza (opzionale).

3 SOLUZIONE PROPOSTA

3.1 Descrizione Generale

Il Cliente chiede un collegamento internet performante per la sua sede di via Pagliaro 7/A. Il servizio proposto è **Internet Professional**, la soluzione professionale che consente di connettere le Aziende alla rete Internet mediante collegamenti a larga banda, caratterizzati da:

- elevate prestazioni (sia in termini di picco che di banda garantita);
- affidabilità;
- sicurezza.

Obiettivo fondamentale è quello di proporre un'offerta ai massimi livelli di eccellenza in termini di profilo di servizio, di competenza, supporto tecnico e di differenziazione rispetto ad altre offerte di accesso ad Internet presenti sul mercato.

Internet Professional offre alla clientela un ampio portafoglio di offerta caratterizzato da diverse tecnologie di accesso (ADSL, ADSL2+, SHDSL, VDSL2 e EVDSL, FTTH, GBE, FWA).

Profilo VDSL2

Il profilo individuato per il Cliente è quello in tecnologia VDSL2 che realizza la soluzione asimmetrica realizzata in rame fino all'armadio e dall'armadio in fibra condivisa fino alla centrale.

I profili basati su tecnologia VDSL2 offerti da Telecom Italia sono:

- I profili *Internet xDSL Professional* sono caratterizzati da banda di picco 30Mbps/3Mbps. Gli accessi sono proposti con BMG simmetrica pari a 96k, 256Kbps e 1Mbps, a scelta del Cliente.
- I profili *Internet xDSL Professional con Opzione Fast 100* sono caratterizzati da banda di picco 100Mbps/20Mbps. Gli accessi sono proposti con BMG simmetrica pari a 256Kbps, 2Mbps, 4Mbps, 6Mbps, 10Mbps, a scelta del Cliente.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

Assegnazione Indirizzi IP

Con riferimento all'assegnazione degli indirizzi IP pubblici vige la regola, per tutti i profili (in tecnologia ADSL/ADSL2+/SHDSL/xDSL/FTTH/GBE/FWA), di assegnare di default e a titolo gratuito una subnet di 4 IP pubblici statici.

Al fine di valutare la effettiva necessità di richiedere ulteriori IP oltre i 4 previsti di default si evidenzia che i 4 IP pubblici sono configurati sulla LAN cliente e ciò comporta che dei 4 IP pubblici assegnati **solo due siano utilizzabili** dal Cliente. In particolare, un indirizzo IP viene tipicamente utilizzato per abilitare la navigazione mediante PAT. L'altro IP può essere assegnato ad una postazione direttamente sulla LAN.

La soluzione sarà anche gestita in outsourcing attraverso il servizio **Nuvola IT Sinfonia Flessibile**.

3.2 Soluzione di connettività

Soluzione prevista:

Componente	qta
CA - STDE-A15 internet	1
UT - STDE-A15	1

In dettaglio il pacchetto prevede:

Fibra Professional con Opzione Fast 100M/20M con BMG 256Kb + n. 4 IP statici pubblici
Router Basic
SINFONIA FLESSIBILE MANUTENZIONE FULL SERVICE APPARATO PERIPHERAL - Profilo BASE

4 OUTSOURCING - NUVOLA IT SINFONIA

I collegamenti MPLS ed internet saranno gestiti in outsourcing secondo l'offerta **Nuvola It Sinfonia**.

Nuvola It Sinfonia si propone come soluzione ideale per le Aziende che necessitano di demandare le attività di realizzazione e gestione della propria Rete geografica WAN e del proprio sviluppo futuro a Telecom Italia.

Aderendo all'offerta Nuvola It Sinfonia, il Cliente può sfruttare le competenze di eccellenza di un nucleo di specialisti dedicati a gestire e risolvere, anche in proattività, le tematiche di connettività, gestione e change delle Reti complesse e dei Sistemi ad esse connessi.

La gamma dei servizi Nuvola It Sinfonia si articola in tre profili di offerta scalabili fra loro e denominati Sinfonia Semplice, Sinfonia Flessibile e Sinfonia Personalizzata.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

Il profilo **Sinfonia Semplice** si prefigge di assicurare alla Clientela meno esigente, in termini di disponibilità di opzioni e personalizzazioni di offerta, servizi di gestione ad un livello di eccellenza.

Il profilo **Sinfonia Flessibile** comprende servizi a valore ritagliati per i Clienti che necessitano di una diversificazione delle prestazioni di offerta calata il più possibile nella loro realtà aziendale.

Il profilo **Sinfonia Personalizzata**, infine, si affianca agli altri due rendendo disponibili il massimo delle prestazioni, arricchite anche da diversi elementi applicabili opzionalmente.

I profili individuati sono:

- **Sinfonia Flessibile – SLA BASIC – Copertura Oraria BASE**

4.1 Sinfonia Flessibile

L'offerta **Sinfonia Flessibile** si articola con una serie di prestazioni di outsourcing, associati alla connettività dati, caratterizzate dall'essere flessibili in termini di SLA erogabili su base architettura di rete predefinita per ogni singola sede, e con servizi di assistenza tecnica ad intervento di tipo reattivo. Inoltre sono previste altre prestazioni quali manutenzione full service, servizi di caring dedicato e di fatturazione personalizzata.

4.1.1.1 SERVIZI DI ASSISTENZA E GARANZIA

I servizi di Assistenza e Garanzia comprendono:

- Accoglienza con attività di accettazione centralizzata H 24 (365 gg/anno) dei reclami tramite N.V. **800.100.100 con PIN code** di identificazione Cliente
- funzionalità di Web reporting (self ticketing /self tracking) dedicate su portale "TUconTI" (www.TUconTI.telecomitalia.it);
- supporto centralizzato via telefonica, negli orari di copertura del servizio, per tutte le problematiche tecniche relative al funzionamento della rete e, ove necessario, con intervento manutentivo "on-site";
- Fault Management proattivo per la gestione dei guasti su tutte le sedi della rete.
- garanzia sui Service Level Agreement (SLA) contrattualizzati con penali a favore del Cliente in caso di mancato rispetto.

Il portale **TUconTI**, consente al Cliente di accedere direttamente agli strumenti di segnalazione di guasti in maniera complementare alla chiamata su Numero Verde; entrambi gli accessi sono riservati.

Il Numero Verde 800.100.100 è protetto da un PIN riservato che identifica il Cliente in maniera univoca e consente l'automatico instradamento della chiamata verso gli specialisti di pertinenza, nel normale orario di esercizio, verso gli specialisti in turno, in orario di concentrazione o in situazioni di picco di chiamate sulla base dei criteri di identificazione del Cliente.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

4.1.1.2 MANUTENZIONE FULL SERVICE

Per i Clienti che sottoscrivono il profilo Sinfonia è prevista la fornitura di un servizio di manutenzione degli apparati di terminazione presso il cliente (router) che è parte integrante dell'offerta Sinfonia e proporzionale alla copertura oraria e al livello di Service Level Agreement sottoscritto.

4.1.1.3 FAULT MANAGEMENT PROATTIVO

L'attività, basata sul rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati (SLA), è garantita dalla presenza di una Struttura di caring orientata al Cliente.

La Struttura di caring ha il compito di gestire e supervisionare la rete, aprire e gestire il guasto su base proattiva o su segnalazione del Cliente, aggiornare i sistemi di gestione tecnica, fornire indicazioni di diagnosi promuovendo ed adempiendo tutte le attività necessarie al corretto funzionamento della rete, attivando, se necessario, interventi di manutenzione degli apparati on-site presso le sedi del Cliente negli orari di copertura del servizio contrattualizzati.

Tale Struttura predispone inoltre la reportistica di fault necessaria alla documentazione della qualità del servizio secondo quanto contrattualizzato negli SLA.

L'accesso da parte del Cliente a tale Struttura per help desk e/o segnalazioni può avvenire sia attraverso il Numero Verde 800.100.100+ Pin Code personalizzato, che tramite servizio di Web Trouble Ticketing nell'ambito delle funzionalità di portale TuconTI.

Il Cliente all'atto dell'avvio del servizio riceve un elenco di riferimenti puntuali (nomi e numeri di telefono) nonché le procedure di gestione di escalation da utilizzare in caso di necessità (Comunicazione di HAND OVER).

4.1.1.4 SLA DI ASSURANCE

Il profilo Sinfonia Flessibile prevede, per le attività di assistenza tecnica, diversi livelli di assistenza con SLA garantiti standard sui parametri maggiormente significativi per il rispetto della qualità del servizio erogato.

Nell'ambito delle strutture di assistenza tecnica che erogano il servizio di outsourcing esiste una figura professionale, il Service Manager, assegnato al Cliente, che ha il compito di tenere sotto controllo mensilmente i livelli di servizio raggiunti.

In particolare nell'ambito del ciclo di vita di un servizio il Service Manager si occupa di:

- predisporre gli strumenti di monitoraggio SLA;
- monitorare gli SLA sui servizi erogati;
- attivare tutte le azioni di escalation interne atte a risolvere eventuali problematiche che impattano sul rispetto degli SLA nel periodo oggetto di osservazione;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
- produrre la reportistica periodica SLA;
- pubblicare la reportistica prodotta e renderla disponibile attraverso il Portale Web;

Il processo di SLA Management & Reporting è di tipo "continuo": i livelli di servizio erogati, infatti, sono continuamente monitorati al fine di prevenire e di limitare eventuali superamenti delle soglie stabilite contrattualmente con il Cliente.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

In corrispondenza della gestione di un Incident, quindi, ed all'approssimarsi dei livelli di servizio erogati alle soglie contrattualmente stabilite, il processo di SLA Management prevede l'innescio del processo di Escalation.

Il personale tecnico opera con il supporto di appositi strumenti che, oltre a fornire una vista istantanea dei livelli di servizio erogati, permettono la produzione di reportistica periodica che, condivisa con il Cliente, costituisce la base di discussione durante gli incontri periodici con Telecom Italia.

La piattaforma SQM IP Outsourcing si occupa della produzione, generazione e pubblicazione di reportistica volta al monitoraggio degli SLA contrattualizzati.

A fronte della ricezione dei ticket, il sistema SQM IP Outsourcing calcola e pubblica il valore degli indicatori di Assurance, Performance, Provisioning, Change&Management ed Accoglienza monitorati sui servizi contrattualizzati.

Il sistema SQM IP Outsourcing è utilizzato da due diverse tipologie di Utenti:

- gli Operatori Telecom Italia, per la configurazione/monitoraggio dei livelli di servizio contrattualizzati e delle penali associate e per la produzione e la pubblicazione della reportistica a consuntivo;
- i Clienti, per la visualizzazione della reportistica tecnica e contrattuale.

L'interfaccia tra gli Operatori TI ed il sistema è il portale SQMPortal, mentre quella tra i Clienti ed il sistema è il portale TuconTI.

L'erogazione del servizio di supporto ed assistenza è riferita all'ORARIO DI COPERTURA contrattualizzato per le attività di intervento e ripristino del servizio e per il calcolo degli altri parametri di qualità.

Sono definiti i seguenti profili in accordo ai quali possono operare le Strutture operative di assistenza: BASE, SATURDAY, NON-STOP, come da tabella che segue.

	BASE	SATURDAY	NON-STOP
Copertura Oraria	Lun.-Ven. 8.00-18.30 Esclusi festivi	Lun.-Sab 8.00-22.00 Esclusi festivi	Lun.-Dom h 24

Il profilo previsto per il **Cliente** è **BASE**.

Gli indicatori di Assurance attualmente gestiti dal sistema SQM IP Outsourcing sono:

- Disponibilità;
- Tempo di ripristino;
- Tempo di risposta;
- Ripetitività.

Disponibilità

La Disponibilità è intesa come la percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante, ovvero non si verifica su di esso nessun disservizio, rispetto al periodo di osservazione contrattuale e durante la finestra temporale di erogazione del servizio stesso.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

Tempo di Ripristino

Il Tempo di Ripristino è definito come l'intervallo di tempo tra la segnalazione del malfunzionamento ed il ripristino delle funzionalità oggetto del malfunzionamento, nel caso in cui quest'ultimo sia imputabile a Telecom Italia.

Il parametro è calcolato a fronte di ogni singolo evento di malfunzionamento, conteggiandone la durata sulla base della finestra di erogazione.

Tempo di Risposta

Il tempo di risposta al malfunzionamento è il tempo intercorrente tra la segnalazione del malfunzionamento (rilevato dal Cliente oppure da TI in modo proattivo) e la comunicazione da parte di TI al Cliente della diagnosi di massima e della previsione di ripristino.

Ripetitività

La ripetitività rappresenta il numero di occorrenze del medesimo malfunzionamento sullo stesso SAP nel periodo di osservazione.

La ripetitività si ritiene verificata quando, nel periodo considerato, si hanno più guasti, imputabili a TI, sullo stesso SAP, con medesimo codice di malfunzionamento, siano essi di tipo bloccante che non bloccante.

4.1.1.5 SLA COLLEGAMENTI

Il profilo Sinfonia Personalizzato prevede per i collegamenti dati, varie configurazioni di SLA contrattualizzabili dal Cliente in funzione e rigidamente associate all'architettura della propria rete.

Si evidenzia che la prestazione SLA è erogabile e valida contrattualmente solo sull'architettura di rete definita.

La configurazione di SLA standard prevista per è SLA BASIC:

SLA BASIC

Tempo di risposta	1h
Disponibilità globale (guasti bloccanti)	99,75%
Disponibilità per sede (guasti bloccanti)	99,60%
Tempo di ripristino (guasti bloccanti)	8h (85%) – 12h(100%)

4.1.1.6 SERVIZI DI CARING

Portale d'accesso "TUconTI"

TUconTI è il portale web dedicato ai Clienti TC&PS di Telecom Italia e mette a disposizione applicativi e servizi on line che offrono una valida alternativa ed integrano il contatto telefonico tradizionale, migliorando l'efficienza del servizio erogato.

I Servizi di TUconTI, disegnati in modalità profilata, consentono, in particolare, una migliore segnalazione ed organizzazione di tutti i processi, la visione dell'avanzamento delle attività e dello stato di escalation di ciascun ticket, la consultazione e condivisione dei report di qualità.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

Un'altra caratteristica principale del portale è rappresentata da una serie di servizi multicanale quali l'sms, la mail, le news dedicate, ed altri applicativi in real time che potenziano la comunicazione e la relazione tra Cliente e Custom Aree di Telecom Italia, offrendo una modalità di interazione di tipo one-to-one in modalità multicanale.

Ciò consente al Cliente di ricevere un avviso ogni qualvolta risulti aperto un ticket, e di essere aggiornato su ogni eventuale gestione in escalation del medesimo.

L'accesso al portale da parte del Cliente può avvenire secondo i due seguenti profili:

- "Responsabile Tecnico"
- "Operatore".

I profili vengono generati in sede di creazione account, e vengono mantenuti attivi per tutta la durata del Contratto.

Ogni Operatore del Cliente ha a disposizione un account personale di accesso. La password di accesso può essere modificata in qualsiasi momento.

Il Portale è suddiviso in due aree:

- Area Pubblica;
- Area Privata.

L'area Pubblica presenta contenuti generali, mentre, l'area Privata presenta (dopo autenticazione con username e password) una serie di contenuti dedicati e profilati per il Cliente.

Dopo aver effettuato l'accesso all'Area Privata, l'Operatore del Cliente si trova nella relativa Home Page, dove sono elencati i servizi disponibili, di seguito elencati per il caso più generale:

- Self Ticketing;
- Notifiche di Apertura, Stato e Chiusura Ticket;
- Change Management;
- SLA Reporting;
- News profilate;
- Calendario condiviso;
- Repository Documentale;
- FAQ;
- Piattaforma di gestione HCW per le componenti contrattualizzate.

Il Portale può essere personalizzato in maniera modulare rispetto ai suddetti servizi, a seconda delle specifiche esigenze del Cliente.

Customer Support (Service Manager)

La prestazione di Customer Support prevede che a ciascun Cliente siano assegnati riferimenti di Service Manager con il compito di:

- configurare il sistema di gestione e di reportistica secondo i requisiti del Cliente e i parametri di servizio sottoscritti;
- verificare il rispetto degli SLA analizzando l'andamento annuale degli stessi attraverso i fault report.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

- presidiare e coadiuvare il Cliente nella supervisione del sistema di rete in caso di interventi di manutenzione, ordinaria o straordinaria, interna del Cliente (quali verifica sistemi di alimentazione, attività di verifica Host, aggiornamenti Hw, ecc) nell'orario di copertura del servizio contrattualizzato.
- svolgere annualmente le attività di analisi e di andamento qualitativo della rete dandone opportuno riscontro al Cliente (una sessione di Network Assessment e una sessione crash-test).
- Fornire, nell'area riservata TuconTI, evidenza documentale delle criticità e delle relative azioni da intraprendere per mantenere adeguati i livelli di prestazione della rete basata sull'analisi dei performance report. La pubblicazione del documento di analisi, nel quale è riportato il confronto del comportamento reale della rete in confronto con i risultati attesi, è effettuata con aggiornamento trimestrale

Reporting sulla gestione ticketing

Il Cliente ha disponibili, sull'interfaccia TuconTI, i report standard con elementi di dettaglio e riassuntivi sulle rilevazioni effettuate in termini di disservizi sulla rete. L'aggiornamento dei report avviene con periodicità semestrale.

Gli indicatori di Assurance attualmente gestiti dal sistema SQM IP Outsourcing sono:

- Disponibilità;
- Tempo di ripristino;
- Tempo di risposta;
- Ripetitività.

SLA management a consuntivo (semestrale)

A cadenza semestrale saranno pubblicati sul portale TuConTi i report di consuntivazione SLA previsti dal profilo e dettagliati nel precedente paragrafo. Il Cliente avrà quindi la possibilità di verificare l'andamento del servizio di outsourcing in funzione dello SLA e della copertura oraria contrattualizzati

5 PIANO DI REALIZZAZIONE

L'avvio alla realizzazione dell'infrastruttura di telecomunicazioni sarà dato dopo la stipula del contratto fra il Cliente e Telecom Italia e sarà subordinato alla predisposizione dei locali da parte del Cliente con l'indicazione dei nominativi e dei riferimenti dei responsabili delle sedi presso le quali dovranno svolgersi i lavori.

A partire dalla data in cui saranno verificate entrambe le condizioni sopra riportate, si stima che la realizzazione potrà essere completata entro 30 giorni.

Collegamento Internet e Outsourcing

Emesso da: EM-PS.PS/S

Codice doc.: TLC2017T

Versione: 1

Luglio 2020

Prima dell'inizio dei lavori sarà svolta un'attività di pianificazione al fine di garantire la disponibilità delle aree oggetto della realizzazione, nel rispetto del pieno funzionamento dell'attività che il personale dell'Azienda vi svolge normalmente.

Non sono comprese opere civili o artigianali, adeguamenti di spazi in rack e quanto altro non specificato nel presente documento.

6 SICUREZZA SUL LAVORO (ART. 26 D.LGS 81/2008 E D.LGS 106/2009)

Telecom Italia a garanzia dell'applicazione delle normative sulla Sicurezza sul lavoro (art. 26 D.Lgs 81/2008 e D.Lgs 106/2009), resta in attesa di ricevere dal Committente, la dichiarazione contenente dettagliate informazioni sui rischi specifici e/o da interferenza nei siti interessati dalle attività tecniche, ovvero la dichiarazione di assenza di rischi per tutti i siti in cui dovrà essere espletata attività operativa. L'assenza di tale dichiarazione non consentirà l'inizio di alcuna attività tecnica on site.