

ALLEGATO 2

ALLEGATO TECNICO

ATTIVITA' DI AGGIORNAMENTO SOFTWARE DI SISTEMA ALLA RELEASE 9

1. Introduzione

1.1.1. Suddivisione delle Responsabilità

La suddivisione delle responsabilità relative alle attività di dispiegamento delle Release 9 sono definite nella seguente tabella:

Attività	CLIENTE	AIRBUS SLC	Note
1. Progettazione di Sistema			
Definizione delle specifiche tecniche della soluzione	S	R	- Esclusa la migrazione della rete di trasmissione - Nessun impatto sulle TBS - Include le specifiche di rete IP per la fruizione di Agnet 800 Voce
Aggiornamento della documentazione di progetto di rete NEC-NED		R	
Aggiornamento della procedura di Disaster Recovery		R	
Preparazione del piano di migration da Rel7 a Rel8	S	R	
Preparazione della migrazione del Database in DWSip a Tactilon Management Lite	S	R	
Gestione licenze e generazione del Profile		R	
2. Aggiornamento di rete			
CDD upgrade Rel7 CD5 to Rel8.0 CD8		R	
TAIRA upgrade Rel7.0 CD5 to Rel8.0 CD8		R	
Primo upgarde TBS Rel7.0 CD5 to Rel8.0 CD4		R	
TBS upgrade Rel7.0 CD5 to Rel8.0 CD4	R		
TCS upgrade to Rel8.0		R	
DWS M upgrade to Rel8.0		R	
Tactilon Management upgrade to Rel8.0		R	
Primo upgrade RCS Rel8 CD2 to Rel8C3		R	
RCS upgrade Rel8 CD2 to Rel8 CD3	R		
AKDC and ELMO upgrade		R	
Test di Accettazione post upgrade Rel8	R	S	
3. Implementazione di Agnet 800 Voce			
Fornitura di 2 smartphones con SIM 4G	R		
Fornitura di un concentratore e router VPN	R		
Test funzionale di Agnet800 functional con 2 smartphones	S	R	Il test può essere svolto con un router WIFI
Integration with Mobile Network Operator	R		
			Legenda: S = Supporto - R = Responsabile

1.1.2. Progettazione di sistema

Airbus offre i seguenti servizi:

- Progettazione della soluzione Tecnica

1.1.3. Aggiornamento del SW di sistema alla Rel. 8

L'offerta di Airbus include i seguenti servizi:

- Gestione dell'installazione del nuovo SW
- Aggiornamento delle centrali di commutazione del Sistema esistente
- Supporto all'aggiornamento delle Stazioni Radio Base TETRA esistenti (TBS)
- Supporto all'aggiornamento dei Posti Operatore esistenti (RCS 9500)
- Supporto alle attività di accettazione del Progetto

2. Progettazione di Sistema

2.1. Ingegnerizzazione della Soluzione Tecnica

Le attività di ingegnerizzazione per la rete TETRA consistono in:

- ▶ Progettazione della soluzione per l'aggiornamento alla Release 8 TETRA:
 - Analisi dei requisiti funzionali e operativi per il sistema in uso alla Polizia Municipale di della Città di TORINO
 - Implementazione delle richieste tecniche verso le linee di prodotto al fine di soddisfare i requisiti contrattuali
 - Definizione dello scopo finale della fornitura per le attrezzature e le licenze Airbus
 - Definizione delle specifiche tecniche e l'architettura della soluzione
 - Definizione dei parametri di configurazione da consegnare al team installazione per l'implementazione nella rete
 - Definizione delle procedure di migrazione al nuovo SW
 - Gestione dei follow up tecnici

- ▶ Accettazione dell'aggiornamento alla Rel 9 del sistema TETRA:
 - Definizione dei Test di accettazione
 - Produzione del rapporto di accettazione del Sistema

Verrà rilasciata la seguente documentazione per il cliente:

- ▶ Aggiornamento della descrizione tecnica di sistema
- ▶ Strategia di migrazione e aggiornamento
- ▶ Piano dei test di accettazione e report di accettazione seguito dell'aggiornamento alla Rel. 8

Disponibilità richiesta:

- ▶ Documentazione di progetto per il sistema TETRA esistente
- ▶ Descrizione delle configurazioni esistenti.

3. Gestione dell'installazione (Rollout)

3.1.1. Scopo del servizio

La gestione del rollout consiste nella pianificazione, nel coordinamento e nel controllo delle attività correlate in modo che il progetto possa essere eseguito in base ai requisiti contrattuali, i documenti di ingegneria/progettazione, le specifiche tecniche, le stime dei costi e tempistiche del progetto.

Il responsabile del rollout di Airbus supporterà ed eseguirà le attività di rollout relative all'ambito di lavoro di Airbus e avrà sede in Europa.

Il responsabile del rollout di Airbus organizzerà riunioni periodiche relative alle attività correlate.

4. Aggiornamento degli elementi del Sistema esistente

4.1. Introduzione

Non è possibile un aggiornamento di sistema diretto dal livello esistente a quello programmato di Rel 9. Dovrà pertanto essere seguito un percorso di aggiornamento specifico.

Il percorso di aggiornamento definisce il frame per effettuare un aggiornamento sequenziale e progressivo del sistema, passando per livelli di rilascio intermedi, fino al raggiungimento del rilascio target. Di conseguenza, il processo di aggiornamento della rete per questo progetto consisterà in diverse fasi sequenziali come segue:

- Fase 1: Preparazione dell'aggiornamento
- Fase 2: Aggiornamento della rete dall'attuale Rel 8 alla Rel 9
- Fase 3: Test di accettazione della Rel 9

Lo scopo della prima fase di aggiornamento è garantire un regolare ed efficace processo di aggiornamento della rete tramite:

- L'accertamento che tutte le condizioni preliminari siano soddisfatte prima di iniziare il processo di aggiornamento
- La configurazione, nei relativi Elementi di Rete, delle impostazioni preliminari richieste

La seconda fase consisterà nei seguenti aggiornamenti:

- TAIRA 310: Rel8 CD10.2 ---> Rel9 TAIRA 300 25 CD1
- TBS: Rel8 CD4.5 ---> Rel9 TB3 25 CD1 (effettuato dal cliente con il supporto del team tecnico di Airbus)
- TCS: Rel8 CD5.3 ---> Rel9 se necessario
- RCS: Rel8.4 CD1 ---> Rel9 (effettuato dal cliente con il supporto del team tecnico di Airbus) se necessario
- AKDC: Rel8 ---> Rel9 se necessario
- TVG: Rel8 CD7.4 ---> Rel9 se necessario
- G4WIF: Rel8 CD7.5 ---> Rel9 se necessario
- Elmo V8 ---> Elmo V9 CD1
- Installazione del CDD in Rel9
- Installazione di Tactilon Lite in Rel9

- Il software del DWS-M non necessita di aggiornamento alla Rel9.

- L'aggiornamento del CDD e del Tactilon Lite Management alla Rel9 sarà gestito separatamente quando Agnet TETRA sarà implementato o la sua progettazione sarà completata

4.2. Scopo del servizio

Le attività di Roll Out da eseguire nella prima fase di aggiornamento consistono nell'ispezione e verifica dell'esistente configurazione nonché in una certa quantità di altre attività preparatorie.

Le attività di ispezione/verifica svolte nell'ambito della 1a fase di aggiornamento hanno lo scopo di raccogliere e analizzare informazioni specifiche relative allo stato attuale degli Elementi di rete, al fine di confermare che i requisiti minimi di aggiornamento siano soddisfatti e che l'aggiornamento sia possibile.

Una parte delle attività della Fase 1 sarà svolta da un esperto Airbus come attività di back office, prima dell'arrivo a Torino mentre la restante parte sarà svolta localmente presso i siti TAIRA

Nell'ambito della Fase 2 di aggiornamento, Airbus svolgerà le seguenti attività:

Aggiornamento dei nodi TAIRA attraverso le seguenti operazioni:

- Aggiornamento della piattaforma TAIRA
- Conversione di database e file,
- Rimozione dei file non più necessari e creazione di un nuovo pacchetto SW
- Installazione delle Change Delivery (CD) specifiche per il cliente e attivazione del nuovo pacchetto SW
- Attivazione del PRFILE e FILE conversions
- Preparazione dei file di Charging e Registration nonché dei file statistici per la configurazione di test del TAIRA
- Creazione della configurazione di test del TAIRA
- activating new SW build, carrying out basic tests for the new SW build, completing the new configuration (activating LAN topology), allowing management operations
- changing the status of the SW Build (to BU) and starting Field Reporting after upgrade
- checking the TAIRA status after upgrade (current alarms, hard disks state, database integrity of the new package, O&M Connections, command calendar state)
- backing up of the new software build
- updating the 'Network Software Level' parameter and activating the MSISDN support for dispatching clients feature
- if necessary, rolling back to the old software build
- preparation of the implementation and test report after each upgrade phase
- All the above listed activities related to TAIRAs upgrade will be carried out, for each of the two TAIRAs, by an Airbus expert.

L'aggiornamento dei TAIRA sarà effettuato, per ciascuno dei due TAIRA, da un esperto Airbus.

Aggiornamento del TCS se necessario

L'aggiornamento del TCS sarà effettuato da un esperto Airbus. Queste attività saranno eseguite, una volta completato con successo l'aggiornamento dei TAIRA alla Rel 9

Aggiornamento del controller RCS e delle console RCS se necessario

Primo aggiornamento di TB3 a Rel 9

Aggiornamento di AKDC, TVG, G4WIF e ELMO a Rel 9 se necessario.

Aggiornamento di CDD e del Tactilon Management Lite alla Rel 9

4.3. Tempistiche

L'aggiornamento degli elementi di rete core esistenti è programmato nell'arco di 2 settimane con 2 settimane per le attività di back office preparatorie.

5. Supporto all'accettazione del progetto

5.1. Introduzione

Si assume che Airbus sarà responsabile della conduzione dell'accettazione del progetto di concerto con il cliente.

Si assume inoltre che, nell'ambito dell'accettazione del progetto, Airbus svolga attività di accettazione con cliente a entrambi i livelli, a livello dei siti centrali e stazioni radio base.

Lo scopo delle attività di accettazione del cliente svolte a livello di sito principale è dimostrare che gli elementi di rete TETRA aggiornati su un particolare sito principale sono stati correttamente installati, configurati tra loro e con altri elementi di rete pertinenti. Pertanto, si presume che l'accettazione del cliente condotta a livello di sito principale si concentrerà principalmente su quegli aspetti relativi alla configurazione HW (verifica delle impostazioni dei parametri) e coinvolgerà solo pochi casi di test per la verifica di un insieme limitato di funzionalità TETRA di base.

Al contrario, lo scopo principale delle attività di accettazione del cliente svolte a livello di sistema è quello di verificare e convalidare un insieme molto più ampio di funzionalità/caratteristiche TETRA.

Si assume che tutti i prerequisiti richiesti siano soddisfatti prima dell'inizio dell'accettazione del progetto (ad es. è disponibile l'ambito dei test/casi di test; non vi sono difetti importanti/critici degli elementi di rete che costituiscono l'oggetto dell'accettazione, ecc.)

Si assume che l'ambito dei test concordato dal cliente sia quello standard raccomandato da Airbus.

5.2. Descrizione del Servizio

Il supporto fornito da Airbus nell'ambito dell'accettazione del progetto a livello di sito centrale è limitato alla fornitura dei report di implementazione necessari.

Durante l'Accettazione del Progetto svolta a livello di sistema, Airbus lavorerà congiuntamente con il cliente per l'esecuzione, a livello di sistema, delle attività di accettazione concordate; tali attività possono comprendere l'esecuzione di test di verifica e validazione relativi a quelle funzionalità/caratteristiche TETRA che devono essere dimostrate al cliente, l'esecuzione di test di verifica e validazione ideati per dimostrare la corretta integrazione con i sistemi esterni

SERVIZI DI MANUTENZIONE E CARE

Introduzione

Airbus classifica i servizi in base al ciclo di vita del sistema. Tutti i servizi eseguiti sul sistema dopo l'accettazione finale da parte del cliente sono riepilogati nel Care Service Portfolio. Forniscono i mezzi adeguati per mantenere la soddisfazione del cliente finale attraverso un'elevata disponibilità della rete.

I Servizi assistenziali sono costituiti dai moduli definiti nelle pagine seguenti. Tale documento contiene anche l'elenco degli elementi di rete previsti dal Contratto di Servizio di Assistenza in questione e la ripartizione delle responsabilità tra le parti, ovvero l'Acquirente e il Fornitore.

1. Care Management

1.1. Ambito del Servizio

Il servizio di Care di Airbus fornisce al cliente un servizio di assistenza costante ed efficiente e si impegna a mantenere una disponibilità ottimale della rete. Oltre a migliorare le procedure quotidiane del cliente, il servizio aiuta a identificare le tendenze a lungo termine e a utilizzare queste informazioni per migliorare l'efficienza della rete e svilupparne ulteriormente le prestazioni.

Airbus Care Management copre l'implementazione della fase di assistenza (ovvero il supporto, la riparazione e la manutenzione) fornita al cliente.

Airbus Care Management comprende quattro fasi, ciascuna volta a gestire i servizi di assistenza per la soddisfazione e il vantaggio del cliente. Queste fasi sono le seguenti:

- Piano di Care
- Trasferimento alla fase di care dopo la fase del progetto
- Gestione Operativa
- Care report

Il Care Manager di Airbus è responsabile della fornitura dei servizi ordinati al cliente in tempo e ad un livello di qualità concordato congiuntamente con il cliente, attraverso tutti i livelli di servizio e gli obiettivi di prestazione. Il Care Manager è il contatto chiave del cliente per tutti i problemi di assistenza (consegna, gestione, follow-up).

2. Servizi di supporto Tecnico

2.1. Service Desk

Le caratteristiche del Service Desk sono:

- Disponibilità 8 ore orario d'ufficio x 5 gg lavorativi
- Invio richieste Tramite CRM Tool
- Gestione guasti e/o problemi Livello di servizio standard
- Gestione delle richieste d'intervento Livello di servizio standard
- 6 Interventi per anno

Il Servizio di Help Desk assiste il personale tecnico e operativo del cliente nella fase di intervento al fine di risolvere i malfunzionamenti che possono verificarsi nel funzionamento quotidiano della rete.

Eventuali difetti/bug vengono segnalati dal personale Tecnico incaricato dal cliente attraverso Failure Report e sono gestiti dal modulo di servizio Help Desk.

Questo servizio viene fornito ai clienti attraverso una piattaforma CRM, garantendo la richiesta e la gestione dei report sui problemi (registrazione, follow-up, reporting, escalation). Le Richieste e le segnalazioni di problemi vengono elaborate da esperti tecnici.

La lingua di supporto predefinita, in funzione della complessità del sistema, sarà l'inglese. Il Servizio di Help Desk consegnerà report periodici predefiniti sullo stato delle richieste del cliente. I rapporti e i dettagli dei rapporti devono essere concordati con il Cliente.

Il modulo Servizio Help Desk consiste nella gestione delle seguenti attività:

- Supporto tecnico
- Segnalazione dei difetti del prodotto

Gestione consulenza tecnica

I consigli tecnici sono richieste di supporto da parte del cliente, che non richiedono un cambio di prodotto (difetto non di prodotto), ma puntano ad ottenere una risposta tecnica.

Gestione della segnalazione dei difetti del prodotto

Quando ricevono una segnalazione di difetto del prodotto, gli esperti tecnici analizzano il problema tecnico e verificano se il problema è un errore di utilizzo/funzionamento o un difetto tecnico del prodotto. In caso di difetto tecnico del prodotto, il servizio di assistenza pianifica e fornisce una soluzione alternativa (workaround) e/o una correzione.

La soluzione alternativa potrebbe essere una raccomandazione, una procedura o un aggiornamento.

Attività svolte all'interno dei tempi di risposta/disponibilità della soluzione alternativa

-
- Esecuzione della prima analisi del problema, e
 - Definizione della data prevista per le correzioni software e hardware di Airbus per l'aggiornamento del software (Change Delivery CD) o Rilascio per il problema, e quando applicabile
 - Messa a disposizione del Cliente di una soluzione alternativa e/o una Nota Tecnica (Technical Note TN), o informativa Cliente della decisione di emettere una Nota Tecnica, o
 - Richiesta di azione del cliente (Customer Action Request CAR)

Soluzioni di tipo Workaround per l'help desk

- Per i problemi classificati con livello di priorità Critici (Critical) e Maggiori (Major), la soluzione alternativa nella maggior parte dei casi è fornita da Airbus al momento del ripristino del livello di servizio.
- Nel caso la soluzione alternativa può essere consegnata al Cliente prima del rilascio di una analisi tecnica scritta e prima che un programma di correzione permanente sia disponibile. Soluzioni alternative possono essere fornite anche mediante Nota Tecnica/Lettera Tecnica (TN/TL).
- Airbus indica la disponibilità di un'eventuale analisi tecnica dettagliata caso per caso, quando la soluzione permanente è disponibile.
- Il livello di priorità del difetto viene declassato alla Classe Maggiore o Minore dopo che il workaround viene consegnato al Cliente e di conseguenza l'incidente sarà trattato sulla base della nuova classificazione.

Richieste di azione del cliente (CAR)

La disponibilità della risposta, della soluzione alternativa o della soluzione permanente dipende ulteriormente dalla tempestività del Cliente nel fornire risposte alle richieste di azione del Cliente che vengono rilasciate per aiutare a risolvere il problema aperto.

Il periodo di tempo dal ricevimento delle richieste di azione del Cliente da parte del Cliente al momento della consegna della risposta al supporto tecnico del Fornitore da parte del Cliente sarà indicata come il "CAR Time" in questo documento.

Il CAR Time trascorso dal Fornitore in attesa di risposte alle richieste di azione del Cliente da parte del Cliente non sarà considerato parte della durata del tempo di risposta. Nel caso in cui il cliente fornisca risposta alla CAR in un tempo ragionevole, Airbus ha il diritto di ridurre la priorità dell'incidente.

Soluzione permanente

Per Soluzione Permanente si intende l'effettiva consegna della soluzione a un difetto come parte di un normale CD o Ciclo di rilascio tramite CRM

TETRA Customer SLO and SLA					
TECHNICAL SUPPORT SERVICES					
		Classic Solution	Enhanced Solution		Premium Solution
		Target Time 1*	Target Time 2*	Target Time 2*	Target Time 2*
Urgency					
Central Service Desk working hours		Central Business hours	Central Business hours		
Local Service Desk working hours				Local Support - 8x5 Option Local Business hours	Included 24x7
Submitting requests		24x7 via CRM tool	24x7 via CRM tool	Local Service Desk & 24x7 via CRM tool	Local Service Desk 24x7 & CRM tool
Incident Management					
Acknowledgement time	All	8 Work. hrs	6 Work. hrs	4 Work. hrs	30min
Incident resolution time	Critical	D+2 Work. day	D+1 Work. day	D+1 Work. day	6 Hrs
	High	D+4 Work. day	D+3 Work. day	D+2 Work. day	D+1 Work. day
	Medium	D+10 Work. day	D+6 Work. day	D+6 Work. day	D+4 Work. day
	Low	D+20 Work. day	D+12 Work. day	D+12 Work. day	D+8 Work. day
Problem Management					
Problem resolution time (1)	Critical	40 cal. days	20 cal. days	20 cal. days	10 cal. days
	High	80 cal. days	60 cal. days	60 cal. days	30 cal. days
	Medium	160 cal. days	120 cal. days	120 cal. days	80 cal. days
	Low	240 cal. days	180 cal. days	180 cal. days	80 cal. days
Service Request (2)					
Answering time for a request	NA	10 wd	5 wd	5wd	2 wd
PMR Online access		Yes	Yes	Yes	Yes
Emergency		Option	Included	Included	Included
Emergency availability		H24 x 7D	H24 x 7D	H24 x 7D	H24 x 7D
1st call back		30 min	30 min	30 min	15 min
Restoration/Workaround		6 hours	6 hours	6 hours	6 hours
Ready for departure				4 hrs	1 hr
Target Time 1*	Typical target, not entitled to penalties (SLO)				
Target Time 2*	Committed times for Enhanced and Premium SLA apply to performance titles in blue				
(1) Definition	Workaround OR Definitive solution OR Action Plan delivery committed date				
(2)	Information or advice - Not part of the SLA				

2.2. Accesso Remoto

Attraverso la funzionalità "Secure Remote Access" un ingegnere di supporto Airbus in collaborazione con il personale tecnico incaricato dal cliente stabilisce una connessione di accesso remoto tra l'organizzazione di supporto Airbus e il Sistema di gestione della rete/elemento di rete del cliente.

Questa funzione è sistematicamente associata al Servizio di Supporto di Emergenza.

Sono disponibili le seguenti attività:

- Impostazione della connessione remota
- Indagine e assistenza da remoto o risoluzione dei problemi da remoto
- Implementazione di una correzione o di una soluzione alternativa, se necessario
- Assistenza telefonica da parte del tecnico dell'assistenza

Resta inteso che il Cliente deve implementare una connessione VPN sicura.

2.3. E-technical Support (MyContent)

- Documentazione del prodotto
- Informazioni di servizio
- Collegamento allo strumento CRM (MyTicket)

Il Servizio di e-Technical Support rende disponibile un servizio di informazioni on-line, a disposizione dei Clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 attraverso l'extranet di Airbus My Content che include un CRM (Gestione delle relazioni con i clienti). Tramite questo modulo, i clienti possono accedere alle ultime informazioni tecniche come documentazione, versioni software esistenti e aggiornamenti software disponibili come parte del servizio di miglioramento del software.

La lingua predefinita utilizzata nello strumento CRM è l'inglese.

Gli elementi del servizio di e-Technical Support sono:

- **Documentazione:** comprendente la documentazione tecnica e di manutenzione
- **Care:** offre l'accesso all'help desk online attraverso un'interfaccia web dedicata

Le principali caratteristiche dell'Help Desk Online (strumento CRM) sono:

- L'interfaccia stessa dell'helpdesk offre al cliente la possibilità di inserire i propri guasti o di consultare lo stato di risoluzione di un guasto in corso
- La consegna del software, fornita nell'ambito del miglioramento del software, offre un servizio sicuro e un canale on-line di facile utilizzo per nuove release e aggiornamenti software con associata documentazione
- **La formazione** fornisce informazioni sulla formazione come il catalogo della formazione, il programma dei corsi aperti ecc.
- **I servizi di riparazione hardware** forniscono l'elenco delle parti di ricambio e le informazioni sulla riparazione
- **Il Team service** è uno strumento di collaborazione efficiente per l'archiviazione e la condivisione di file tra i clienti e Airbus.

2.4. Servizio di intervento in loco

In considerazione del nuovo Team tecnico nominato alla gestione del sistema si è inteso incrementare il livello di assistenza per far fronte a possibili guasti critici attraverso la predisposizione di un (1) intervento in loco all'anno da intendersi come intervento a fronte di guasto critico o visita di controllo annuale. Tale servizio è incluso nella quotazione

2.5. Servizio di Emergenza (opzionale, non parte della quotazione)

- 24 x 7 supporto per guasti critici e urgenti
- Contatto telefonico, in lingua Inglese
- Servizio di richiamata in 30', ripristino in 6 ore tramite accesso remoto

-
- Support in sito su richiesta del cliente (fatturato per singolo evento)

Lo scopo del modulo Servizio di emergenza è fornire reazione immediata e assistenza in situazioni con un livello di priorità critico come interruzioni in cui nessuna o solo una parte delle funzionalità della rete sono disponibili.

Il modulo Servizio di emergenza opera 24 ore al giorno durante tutto l'anno e copre tutti i principali elementi di rete del sistema fornito da Airbus.

Il servizio di emergenza si basa su un servizio di supporto centrale fornito da Helsinki, in Finlandia. Esso include l'opzione per il supporto in presenza.

Poiché si applica solo alle reti mantenute dotate di aggiornamenti e versioni software aggiornati, il servizio "Software Improvement" è un prerequisito per questo servizio.

La lingua di supporto predefinita è l'inglese. A seconda della disponibilità, possono essere disponibili anche altre lingue.

2.5.1. Call-up

La Call-up avviene quando il cliente avvia il servizio chiamando il numero di emergenza di Airbus e il tecnico del supporto di emergenza risponde alla richiesta richiamando il cliente entro il termine concordato.

I dettagli del problema vengono discussi telefonicamente con l'ingegnere che esamina il problema e fornisce informazioni per una soluzione alternativa. La soluzione alternativa può essere una raccomandazione, una procedura o una correzione. Il cliente può anche richiedere una Call-out. (quotata a parte).

2.5.2. Prerequisiti per il servizio di supporto di emergenza

Il Cliente deve eseguire le operazioni raccomandate, la manutenzione del sistema e cercare di rimediare a tutti i difetti che possono essere ragionevolmente sanati senza l'assistenza di esperti da parte del Fornitore.

Il Cliente deve tenere un registro operativo e registrare difetti e modifiche così come copie di backup necessarie.

Il Cliente deve utilizzare le apparecchiature in questione in linea con il rispettivo Manuale di Operation & Maintenance.

Il Cliente deve assicurarsi che il proprio personale addetto alla manutenzione sia in numero sufficiente e con un livello adeguato di competenza tecnica. Tale personale deve trovarsi presso la sede del Cliente, in particolare durante le sessioni di accesso remoto dal Centro Servizi del Fornitore.

Il Cliente deve in ogni momento concedere ai tecnici del Fornitore libero accesso remoto (tramite la soluzione di accesso remoto concordata) a tutte le apparecchiature affinché possano adempiere ai loro obblighi.

Il Cliente deve disporre delle attrezzature necessarie per l'accesso remoto per permettere una sessione diagnostica dal Centro Servizi del Fornitore.

Il Cliente deve in ogni momento dare ai tecnici del Fornitore libero accesso a tutte le sedi per tutte le attrezzature in modo che possano adempiere ai loro obblighi previsti.

Il Cliente deve fornire ai tecnici del Fornitore i giusti ricambi e i materiali di consumo per il Sistema secondo quanto previsto e necessario ai tecnici per lo svolgimento delle loro mansioni di assistenza.

Per il servizio di supporto di emergenza centralizzato, il cliente accetta la lingua inglese.

3. Servizi di Riparazione HW e Parti di Scorta

3.1. Servizio di riparazione hardware (Repair Service)

L'unità viene riparata e rispedita al Cliente

- Tempo di consegna non superiore a 42 giorni di calendario
- Garanzia per la riparazione 3 mesi
- Vendita di pezzi di ricambio:
 - Tempi di consegna senza forecast non più di 12 settimane
 - Garanzia 12 mesi

Il Servizio Riparazioni è dedicato alla gestione dei guasti hardware.

È anche adeguato per bisogni specifici del cliente, inclusa la personalizzazione del software o per trattare parti HW che devono essere restituiti dalla riparazione con lo stesso numero di serie a causa di restrizioni speciali o condizioni locali.

Gli articoli interessati dal Servizio di riparazione sono disponibili online tramite lo strumento CRM MyRepair.

Il Cliente invia l'unità difettosa con un documento di accompagnamento debitamente compilato in MyRepair al punto di restituzione designato da Airbus.

Una volta effettuata la riparazione, Airbus verifica il corretto funzionamento e restituisce l'apparecchiatura al cliente accompagnata dal Repair Report Form (RRF) compilato (spiegazione della riparazione) entro il tempo di consegna definito.

Se l'unità risulta non riparabile, verrà proposto al cliente un servizio di rottamazione, abbinata ad una proposta di acquisto di un'unità di scorta.

Il prezzo di riparazione dell'unità fuori garanzia è comunicato di volta in volta al Cliente

Il servizio di riparazione hardware è esteso, per la durata contrattuale, sull'Hardware dei server HP su cui sono installati gli elementi del sistema TETRA. Il servizio in caso di guasto viene espletato contattando il riferimento locale HP già in possesso dell'Amministrazione

3.1.1. Esclusioni

Sono esclusi dal Servizio di Riparazione parti irreparabili e consumabili, ventole, cavi e parti meccaniche. Questi articoli fanno parte del Servizio Parti di Scorta (Spare part Service) e sono elencati nel catalogo dei pezzi di ricambio nello strumento CRM.

Sono fatturati separatamente con il valore di una nuova unità di ricambio.

3.2. Livello di servizio

Il servizio di riparazione è caratterizzato dal tempo di consegna. Il tempo di consegna della riparazione e il processo di servizio SWAP inizia quando l'unità difettosa arriva al centro di spedizione centrale indicato e segnalato al cliente e termina con la partenza del prodotto riparato dal centro di spedizione centrale.

Questi servizi presuppongono l'uso di prodotti hardware adeguatamente mantenuti.

Il corretto regime di manutenzione è descritto nella documentazione del prodotto Airbus e garantito dal Servizio di manutenzione on-site nel portafoglio di servizi Airbus.

3.2.1. Output

I prodotti gestiti dal Servizio Riparazioni soddisfano le caratteristiche qualitative e prestazionali dei prodotti standard Airbus.

3.3. Condizioni

Si presume che l'unità difettosa inviata ad Airbus per il servizio di riparazione si sia guastata durante il normale funzionamento in un ambiente e nelle condizioni così come raccomandato da Airbus. In caso contrario, Airbus non si impegna a riparare l'unità.

Se il cliente richiede la restituzione di unità non riparabili, verranno addebitate le spese di spedizione.

La percentuale di casi di "Nessun difetto riscontrato" per le parti restituite dovrebbe essere inferiore al 5%. Se questo limite viene superato, Airbus si riserva il diritto di addebitare al cliente la spesa.

Garanzia: Airbus fornisce una garanzia di 3 mesi per la stessa riparazione sulla stessa unità. La garanzia decorre dalla data di restituzione dell'unità sostituita al cliente. Se il tempo di garanzia rimanente dell'unità guasta è più lungo di 3 mesi, all'unità viene concesso il periodo di garanzia più lungo.

Imballaggio: il cliente deve inviare l'unità difettosa in un imballaggio adeguato come definito da Airbus o nella sua confezione originale.

3.4. Parti di Scorta

Le parti di scorta possono essere ordinate ad Airbus. L'elenco dei pezzi di ricambio disponibili è disponibile nel Tetra Catalogo HWS per infrastrutture dallo strumento CRM.

4. Servizio di Rilascio degli Aggiornamenti Software

- Rilascio di Nuovi Aggiornamenti Software

4.1. Obiettivi del Servizio di aggiornamento del Software (Software Improvement Service)

Il Software Improvement Service di Airbus fornisce al cliente nuovi aggiornamenti software, escluse eventuali modifiche hardware. Le nuove versioni del software non sono incluse.

Le versioni del software vengono distribuite sulla base dell'analisi di mercato e del feedback dei clienti per esigenze di nuove funzionalità. Gli aggiornamenti software sono miglioramenti naturali del prodotto, basati su feedback sulle versioni software esistenti e sui cambiamenti di sistema.

La documentazione dell'Aggiornamento Software include tutte le informazioni tecniche necessarie sul nuovo Software e Aggiornamenti. A seconda della tecnologia in questione, saranno disponibili nuovi aggiornamenti tramite lo strumento CRM oppure possono essere consegnati al Cliente su supporto di memorizzazione (CD-ROM, DVD, chiavetta USB, , ecc.), come concordato tra il Cliente e Airbus.

4.1.1. Inclusioni

4.1.1.1. Aggiornamenti software

Questo modulo di servizio fornisce regolarmente al Cliente gli aggiornamenti delle ultime versioni del software.

Gli aggiornamenti software includono:

- Aggiornamenti alle versioni del software che contengono gli ultimi miglioramenti alla Release
- Documentazione degli aggiornamenti SW

Gli aggiornamenti vengono pubblicati come pianificato; la frequenza varia con il tipo di elemento di rete.

Il canale di consegna predefinito per gli aggiornamenti software è la sezione di Software Delivery dello strumento CRM.

Il canale di consegna può variare a seconda del prodotto e deve essere concordato tra il Cliente e Airbus. Le informazioni individuali vengono preferibilmente inviate via e-mail al contatto PMR del cliente (nominativo della persona menzionata nel contratto di assistenza Airbus).

Gli aggiornamenti software sono un gruppo di Change Note aggiunte o parte di una Change Delivery. MyContent fornisce al cliente informazioni sulle nuove release e Aggiornamenti disponibili.

Airbus si occupa delle installazioni del primo elemento di rete (TAIRA, CDD, AKDC, TCS e TVG), con il supporto remoto per altre installazioni NE, se necessario.

4.1.2. Esclusioni

Le nuove funzionalità sono disponibili come moduli opzionali in una nuova versione del software e devono essere acquistate separatamente

4.2. Condizioni

I termini e le condizioni del Contratto di assistenza regolano questo servizio. La disponibilità delle Software Release e gli aggiornamenti variano a seconda degli elementi di rete in uso e pertanto devono essere concordati reciprocamente.

Nota:

Il supporto per Airbus Software Release (n) fornito per l'uso su una apparecchiatura è disponibile in relazione a ogni singola Software Release Airbus:

- Per un periodo di dieci (10) mesi dalla data di rilascio del successivo (n+1) nuovo Software Release Airbus è reso disponibile; o
- Fino alla data in cui sarà resa disponibile la seconda versione successiva del software Airbus (n+2), qualunque si verifichi per primo.

Dopo le suddette date, la Software Release (n) non è supportata dal Fornitore.

Il servizio di miglioramento del Software è soggetto all'applicazione dall'inizio dell'utilizzo contrattuale del software, che inizia con l'avvenuta accettazione del Sistema, quindi prima della scadenza della garanzia.

4.3. Definizione degli elementi della Manutenzione Software

La manutenzione del software Airbus viene eseguita attraverso la consegna dei seguenti documenti e aggiornamenti software:

4.3.1. Nota Tecnica (Technical Note)

Una nota tecnica è un documento che informa il cliente di un guasto o problema con un set di apparecchiature e/o software. Viene emessa una nota tecnica nell'ambito di un "Support Enhanced Service". Tutte le note sono disponibili sullo strumento CRM.

4.3.2. Nota di Modifica (Change Note)

Una nota di modifica fornisce una correzione a un difetto del software. È composto dal file di correzione del software (nuovo file) e da un documento che descrive il problema risolto e la procedura di installazione per la correzione software.

Una nota di modifica viene emessa dall'entità di assistenza clienti (Help desk) come parte del "Servizio di supporto" (Support Enhanced). Tutte le note sono disponibili sullo strumento CRM.

4.3.3. Modifica consegna o aggiornamento software (Change Delivery o Software Update)

Una Change Delivery o un Software Update fornisce miglioramenti al software fornito, in base a una o più note di modifica. È composto dai file di miglioramento del software e da un documento descrivente le migliorie e la procedura di installazione per la Change Delivery. Una Change Delivery

o Update è emesso dall'entità dell'Assistenza Clienti (Help desk) come parte di un "SW Improvement Service".

Gli aggiornamenti sono disponibili sullo strumento CRM o vengono forniti dal Responsabile assistenza Airbus.

4.3.4. Software Release

Una release è una combinazione di specifiche funzionalità del software Airbus approvate per la consegna. È composto dai file di rilascio del software e da un documento che descrive i miglioramenti e la procedura d'installazione.

Una Software Release viene rilasciata come parte del "SW Improvement Service".

Le versioni SW sono disponibili sullo strumento CRM.

Una versione software fornisce anche nuove funzionalità soggette a nuove licenze d'uso.

5. Elenco degli Elementi di rete

L'insieme degli elementi di rete coperti dai servizi di Care è riportato di seguito:

- 2 TAIRA310
- 2 E1 Gateway
- 1 single CDD server
- 1 AKDC server
- 12 TBS (25 TTRX)
- 1 TCS server
- 1 Tactilon Management Lite
- 1 ELMO
- 1 RCS controller
- 8 RCS consoles

6. Suddivisione delle Responsabilità

La suddivisione delle responsabilità tra il Fornitore e l'Amministrazione per le attività di Care è descritta nella tabella sottostante:

	Airbus	Città di Torino	Note
Supporto di Prodotto	✓ R		Soluzioni Classiche con obiettivi Standard di livello di servizio
Manutenzione Preventiva		✓ R	
Service Desk (8 x 5), livello 3	✓ R		
Accesso Remoto	✓ S	✓ R	Credenziali e diritti di accesso concessi a Airbus
E-technical Support	✓ R		Informazioni su prodotti e servizi via , CRM-tool (24 x 7, MyContent)
Servizi di Emergenza (24 x 7)	N/A		Opzionali - Non parte dell'offerta
Riparazioni HW (42 giorni di calendario)	✓ R		
Fornitura parti di scorta	✓ R		
Fornitura degli aggiornamenti SW	✓ R		
Servizio di installazione delle Change delivery SW	N/A		

