

Scheda Descrittiva della Fornitura

Migrazione in VoIP, Accesso ad Internet FTTH, servizio di sicurezza e servizio di manutenzione di centralino

Titolo	<p><b>Fornitura di un servizio di migrazione VoIP, accesso FTTH, manutenzione di centralino e servizio di Firewall/Proxy- anni 3</b></p>
Descrizione	<p>La presente scheda riguarda la migrazione in VOIP di linee telefoniche esistenti mediante il servizio TIM ComUnica Trunking, la fornitura di un collegamento ad Internet in fibra FTTH, la fornitura di un servizio di manutenzione di un centralino da integrare in VoIP, la fornitura di un servizio di sicurezza.</p> <p><b>1. Descrizione e caratteristiche della soluzione Voip - TIM COMUNICA</b></p> <p>L'offerta TIM ComUnica prevede la fornitura di una soluzione "VOIP" ad alta qualità che include servizi dati, voce, servizi innovativi di centralino e di Unified Communication, integrandosi con i centralini già presenti in casa del Cliente mediante l'opzione <b>Trunking ComUnica</b>. La piattaforma che eroga il servizio è integrata all'interno del Data Center di Telecom Italia, permettendo di minimizzare gli impatti sull'infrastruttura del Cliente e riducendone drasticamente i costi di acquisto, manutenzione, upgrade e di gestione in generale. Tramite web client il Cliente può controllare e configurare autonomamente i servizi sia come singolo utente che come amministratore del Servizio.</p> <p><b>L'offerta comprende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione di un sistema telefonico esistente in trunk SIP mediante fornitura di un apparato MediaGateway in casa Cliente;</li> <li>• migrazione in VoIP delle numerazioni già attive;</li> <li>• <b>chiamate illimitate</b> verso i numeri fissi nazionali;</li> <li>• <b>chiamate illimitate</b> verso tutti i numeri mobili nazionali;</li> <li>• <b>intervento di installazione</b> presso la sede del Richiedente;</li> <li>• <b>Assistenza Tecnica</b></li> </ul> <p>La configurazione è quella di seguito riportata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ N. 12 Canali voce contemporanei con traffico fisso e mobile nazionale flat</li> <li>➤ N. 1 MediaGateway IP da interfacciare al centralino esistente</li> <li>➤ N. 1 Accesso ad internet Fibra Professional 2,5/1G BMG 100M comprensivo di router FTTH 2,5 GPON</li> </ul> <p><b>2. Servizio di manutenzione telefonico</b></p> <p>Il servizio di manutenzione proposto ha come obiettivo la presa in carico del pabx del Cliente con equipaggiamento fino a 70 telefoni.</p> <p>Oltre alla manutenzione propriamente detta dei sistemi, il servizio consiste nel supportare il Cliente nell'attività di gestione del proprio sistema telefonico e di assisterlo nella definizione di un processo di sviluppo delle infrastrutture TLC in funzione delle effettive esigenze di comunicazione espresse. Il servizio intende così sviluppare un rapporto di "partnership" con il Cliente al fine di accrescerne la soddisfazione e la capacità di svilupparsi nel proprio core-business.</p> <p>Nel servizio proposto non è previsto nessun aggiornamento della release software installata sui PABX, inoltre è esclusa la manutenzione della rete interna e delle batterie di alimentazione.</p> <p>Per eventuali aggiornamenti software occorre stipulare un nuovo contratto. Il servizio di manutenzione copre il PABX della sede del cliente.</p> <p>Il servizio rilasciato comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza con isola dedicata su numero verde</li> <li>• Diagnosi da remoto /on site</li> <li>• Intervento on site di primo e secondo livello</li> <li>• Manutenzione dei sistemi fonia e telefoni</li> <li>• Gestione minor changing da remoto</li> <li>• SLA Reporting</li> <li>• Fault Management con SLA</li> <li>• Portale TUconTI (raggiungibile con IP Pubblico)</li> <li>• Procedura di Escalation</li> </ul> <p>Per l'erogazione del servizio di manutenzione si utilizza una Sonda Infranode che consentirà un servizio di telediagnosi/telegestione tramite una piattaforma specificamente pensata per garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scalabilità delle soluzioni;</li> <li>- Sicurezza per l'accesso degli operatori ai PABX al fine della telediagnosi e tele gestione;</li> <li>- Massima attività per la presa in carico e la risoluzione di anomalie sui PBX;</li> <li>- Possibilità di gestire PABX delle maggiori tecnologie presenti sul mercato.</li> </ul>

Di seguito è presentato l'accordo di livelli di servizio per la gestione degli eventi di 'fault' sulla sede oggetto del servizio di manutenzione.

La disponibilità sarà:

**Orario di copertura servizio**

lunedì – venerdì 8.30 – 17.30 (escluse festività infra-settimanali)

**Tempi di Ripristino:**

entro le 12 ore lavorative per guasti bloccanti;

entro le 16 ore lavorative per guasti non bloccanti

**3 Firewall/Proxy**

Verrà fornito un servizio di firewall/proxy con le caratteristiche di seguito descritte.

**1.1 Sistema Firewall**

Il firewall può essere utilizzato per l'implementazione del packet filtering (sia stateless che statefull), di diversi tipi di NAT (Network Address Translation) e di packet mangling (modifica di alcuni flag dei pacchetti trattati). In particolare, consente il masquerading, celando alla rete esterna (Internet) gli IP sorgenti di una rete locale. Il firewall basa il suo funzionamento sui filtri che è possibile applicare ai pacchetti in transito sulla rete, distinguendo i due insiemi di INPUT (pacchetti in ingresso al firewall) e di OUTPUT (pacchetti in uscita). I filtri vengono costruiti tramite opportune regole sui pacchetti che consentono di specificare per un determinato host sorgente i servizi e le destinazioni ammissibili.

L'amministrazione della sicurezza viene definita in base a regole di Accept (accettare) o Drop (rifiutare) che vengono applicate agli host o a gruppi di host e relativamente ad un servizio. Per ogni regola è possibile specificare:

- la direzione del pacchetto (INPUT/OUTPUT)
- l'host/la rete sorgente
- l'host/la rete di destinazione
- il servizio TCP/IP adoperato dal pacchetto

**1.2 Proxy**

Il proxy è un server che espleta due funzioni: il caching delle risorse HTTP (le pagine web ad esempio), il controllo degli accessi alle risorse HTTP.

In pratica questo sistema consente la memorizzazione localmente delle risorse HTTP richieste dal client web della rete, provvedendo, tra l'altro, al periodico aggiornamento delle stesse al fine di rendere la navigazione sempre rapida e aggiornata.

L'altra funzione riguarda gli accessi HTTP e si basa sulla definizione di opportune Access Control List. Si tratta di tabelle che specificano gli host della rete e le risorse accessibili per quegli host. Tramite questa logica è possibile ad esempio definire un insieme di siti attendibili o ammessi per gli scopi lavorativi, oppure l'insieme dei siti proibiti, il tutto tramite il potente e flessibile strumento delle regular expression.

In pratica il proxy server consente di risolvere tutte le tipiche problematiche attinenti la sicurezza informatica evitando l'abuso delle risorse di rete, l'introduzione di materiale illegale e non autorizzato, l'introduzione di Virus e Trojans (programmi che danneggiano file e consentono di controllare l'attività dell'utente, diffusi sulla rete tramite siti non sicuri).