

## Guida alla Convenzione

### ***RETI LOCALI 5***

### ***Tutti i Lotti***

## **INDICE**

- 1. Premessa**
- 2. Oggetto della Convenzione**
  - 2.1. Durata della Convenzione
  - 2.2. Condizioni di utilizzo della Convenzione
  - 2.3. Prodotti
  - 2.4. Servizi
  - 2.5. Suddivisione in lotti
- 3. Modalità della fornitura**
  - 3.1. Attività prima fase
  - 3.2. Attività seconda fase
  - 3.3. Fornitura, installazione e configurazione
  - 3.4. Collaudi
  - 3.5. SLA
- 4. Condizioni economiche**
  - 4.1. Corrispettivi
  - 4.2. Procedura di applicazione delle penali
- 5. Fatturazione e pagamenti**
- 6. Come ordinare**
  - 6.1. Registrazione
  - 6.2. Ordinatorio di fornitura
  - 6.3. Call Center
  - 6.4. Referenti del fornitore
  - 6.5. Responsabile generale del servizio
- 7. Allegati**
  - 7.1. Standard di lettera contestazione penali
  - 7.2. Standard di lettera applicazione penali

## 1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione per la **Reti locali 5** – Tutti i **Lotti** (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con **Telecom Italia S.p.A.** (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per i suddetti lotti.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione Sei una Amministrazione? > Che strumento vuoi usare? > Reti locali 5.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n.207/2010, e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <http://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

## **2. Oggetto della Convenzione**

Oggetto della presente convenzione è la fornitura di prodotti e servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di reti locali. Per tutte le tipologie di forniture l'Amministrazione Contraente potrà richiedere il servizio di manutenzione e gestione, oltre che della fornitura richiesta, anche delle reti locali già esistenti presso l'Amministrazione stessa

In particolare è prevista l'erogazione delle seguenti forniture e servizi:

- *Forniture per lo Sviluppo delle reti*
  - progettazione della rete locale;
  - fornitura di materiali ed attrezzaggi per la realizzazione di cablaggi strutturati;
  - fornitura, installazione e configurazione delle seguenti tipologie di apparati attivi:
    - switch;
    - prodotti per l'accesso wireless;
    - dispositivi per la sicurezza delle reti;
  - fornitura, installazione e configurazione di gruppi di continuità;
  - lavori di posa in opera della fornitura;
  - certificazione del sistema di cablaggio strutturato;
  - servizio di assistenza al collaudo;
  - servizio di dismissione dell'esistente;
  - realizzazione di opere civili accessorie alla fornitura.
  
- *Servizi di assistenza, manutenzione e gestione:*
  - assistenza e manutenzione del nuovo;
  - assistenza e manutenzione dell'esistente;
  - servizi di intervento su chiamata su PDL;
  - servizio di gestione on-site della rete;
  - servizi di gestione remoto della rete.
  
- *Servizi di addestramento e formazione:*
  - servizio di addestramento sulla fornitura;
  - servizio di formazione sulle reti locali.

### **2.1 Durata della Convenzione e dei contratti**

La Convenzione ha durata contrattuale di 18 (diciotto) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 6 (sei) mesi.

La durata dei singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, è pari, in dipendenza delle annualità del servizio di manutenzione richiesto all'atto dell'Ordinativo medesimo, a 12, 24, 36 o massimo 48 mesi, a decorrere dalla data di accettazione della fornitura.

Limitatamente ai seguenti servizi:

- Servizi di Assistenza e Manutenzione dell'esistente
  - Servizio di intervento su PDL
  - Servizio di gestione da remoto della rete
  - Servizio di gestione on-site della rete
- a) qualora relativi al parco preinstallato delle Amministrazioni, potranno essere ordinati dalle Amministrazioni Contraenti unicamente per i primi 12 mesi di attività della Convenzione, salvo proroga, per un massimo di ulteriori 12 mesi, concessa dalla stazione appaltante;
- b) qualora relativi a nuove forniture contestualmente acquistate (cioè nello stesso ordinativo di fornitura), potranno essere regolarmente ordinati dalle Amministrazioni Contraenti per tutta la durata della Convenzione (ad eccezione ovviamente del servizio di assistenza e manutenzione dell'esistente).

## 2.2 Condizioni di utilizzo della Convenzione

Le Amministrazioni Contraenti potranno accedere alla Convenzione attraverso l'emissione di Ordinativi di fornitura alle seguenti condizioni che regolano l'entità minima della fornitura<sup>1</sup>:

- per ordinativi di fornitura (OF) di entità inferiore ai €5.000,00 (cinquemila) (ai prezzi di Convenzione) effettuati da punti ordinanti (UO) per le sedi relative ad una stessa **unità territoriale di riferimento (UTR)** si applicherà un costo fisso aggiuntivo pari ad €500,00 (cinquecento/00);

Si precisa che, se l'ordinativo di entità inferiore ai 5.000€ viene effettuato mediante acquisto diretto tramite il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), è necessario aggiungere al carrello, oltre ai prodotti da acquistare, anche il prodotto **Oneri vari per reti locali** con codice articolo convenzione **ONERIO1\_L1 o ONERIO1\_L2** (a seconda del lotto di appartenenza) e con nome commerciale **Oneri di sopralluogo, progettazione installazione per OF minori di Euro 5.000,00**.

Si precisa, inoltre, che l'incidenza economica dei "lavori di posa in opera accessori alla fornitura" calcolata nel completo rispetto di quanto indicato al par. 2.2.1.2.4 del Capitolato Tecnico, dovrà rispettare, nell'ambito dei singoli Ordinativi di fornitura, quanto previsto dall'art. 14 commi 2 e 3 del decreto legislativo 12/04/2006 n. 163 (Codice degli Appalti), considerato che le forniture ed i servizi connessi costituiscono l'oggetto principale del contratto ed i lavori hanno carattere una tantum e meramente accessorio e strumentale alla fruibilità dei prodotti e dei servizi.

Ove ciò non fosse, l'Ordinativo di fornitura non potrà essere emesso dall'Amministrazione contraente e, qualora emesso, non potrà essere accettato dal Fornitore.

## 2.3 Prodotti

Sono di seguito descritti i prodotti ed i servizi oggetto di fornitura della Convenzione.

---

<sup>1</sup> Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.

### 2.3.1 Componenti passive

Per i dettagli sul contenuto di prodotti si faccia riferimento **all'Allegato 1 "Componenti passive"**.

Sommariamente, si elencano nel seguito i principali componenti acquistabili in Convenzione appartenenti alla famiglia di prodotti **BRAND-REX**

- Armadi a rack (e accessori)
- Cavi in rame (UTP, FTP, Cat.6, cat.6A, telefonico 50 cp, telefonico 100 cp)
- Cavi in fibra ottica (MM, SM, OM2, OM3, OM4, 2-4-8-12-16-20-24 fibre, cavi array)
- Bretelle (rame, fibra, telefoniche)
- Attestazione cavi multicoppia
- Prese e scatole (con 2 o 3 RJ45, UTP, FTP, Cat.6, cat.6A)
- Patch panel (rame, fibra, cassette ottici MTP, pigtail)

### 2.3.2 Componenti attive

Per i dettagli sul contenuto di questi prodotti si faccia riferimento **all'allegato 2 "Apparati Attivi"**.

Sommariamente si elencano nel seguito i principali componenti acquistabili in Convenzione:

- Switch (da tipo 1 a tipo 9 dei brand Allied Telesis, Extreme/Enterasys, HP, Cisco, Alcatel, Huawei)
- Apparati wireless (access point, dispositivi e sw di gestione, antenne)
- Dispositivi per la sicurezza (UTM)
- Gruppi di continuità
- Sistemi di monitoraggio

Di seguito si riportano delle tabelle riepilogative della fornitura di switch, apparati wireless, dispositivi per la sicurezza, gruppi di continuità UPS e sistema di monitoraggio e gestione.

<b>SWITCH</b>									
<b>Brand</b>	<b>Switch Tipo 1 (Layer 2 Ethernet 10/100 con uplink a 1 Gb)</b>	<b>Switch Tipo 2 (Layer 2 Ethernet 10/100 con uplink a 1 Gb – Power over Ethernet)</b>	<b>Switch Tipo 3 (Layer 2 Ethernet 10/100/100 con uplink a 10 Gb)</b>	<b>Switch Tipo 4 (Layer 2 Ethernet 10/100/100 con uplink a 10 Gb – Power over Ethernet)</b>	<b>Switch Tipo 5 (Layer 3 Ethernet 10/100/100 con uplink a 10 Gb)</b>	<b>Switch Tipo 6 (Layer 3 – porte SFP con uplink a 10 Gb)</b>	<b>Switch Tipo 7 (Layer 3 – Modular e small)</b>	<b>Switch Tipo 8 (Layer 3 – Modular e medium)</b>	<b>Switch Tipo 9 (Layer 3 – Modular e large)</b>
<b>Alcatel Lucent</b>	Omni Switch 6250-24	Omni Switch 6450-P24L	Omni Switch 6450-48	Omni Switch 6450-P48	Omni Switch 6850E-48X	Omni Switch 6850E-U24X	Omni Switch 9702E	Omni Switch 9702E	Omni Switch 10K
<b>Allied Telesis</b>	AT-8100S/24C-50	AT-8100S/24POE-50	AT-x510-52GTX-3	AT-x610-48Ts/X-POE+	AT-x510-52GTX-5	AT-x510-28GSX	AT-SBx8106	AT-SBx8112	AT-SBx8112
<b>CISCO</b>	WS-C2960+24TC-L	WS-C2960S-F24PS-L	WS-C2960X-48TD-L	WS-C2960X-48FPD-L	WS-C3650-48TD-E	ME-3600X-24FS-M	WS-C4503-E	WS-C4507R+E	WS-C4510R+E
<b>Extreme/Enterasys</b>	A4	800 Series	B-Series B5	C-Series C5	7148G-T	7124G/24	S-Series S3	S-Series S8	S-Series S8
<b>HP</b>	HP 3600-24 v2 SI	HP 3600-24-PoE+ v2 SI	HP 5120-48G EI	HP 5120-48G-PoE+ EI	HP HI 5500-48G-4SFP	HP 5500-24G-SFP HI	HP 7503	HP 7506	HP 7510
<b>Huawei</b>	S2750-28TP-EI-AC	S2750-28TP-PWR-EI-AC	S5700-52X-LI-AC	S5700-52X-PWR-LI-AC	S5720-56C-EI-AC	S5720-36C-EI-28S-AC	S7703	S7706	S7712

<b>APPARATI WIRELESS</b>					
<b>Brand</b>	<b>Access Point (Wi-Fi AP) da interno</b>	<b>Access Point (Wi-Fi AP) da esterno</b>	<b>Dispositivo di Gestione Access Point</b>	<b>Software di gestione piattaforma wireless</b>	<b>Antenna per AP per ambienti esterni</b>
<b>Huawei</b>	AP 5130	AP 8130	AC 6005	eSight + WLAN Manager + Real-Time Location System(RTLS)	ANTDG0405A1NR

<b>APPARATI DI SICUREZZA (UTM)</b>				
<b>Brand</b>	<b>Dispositivi di sicurezza fascia base</b>	<b>Dispositivi di sicurezza fascia media</b>	<b>Dispositivi di sicurezza fascia alta</b>	<b>Dispositivi di sicurezza fascia top</b>
<b>Huawei</b>	USG6310	USG6350	USG6390	USG6650



<b>UPS</b>		
<b>Brand</b>	<b>Tipo</b>	<b>Modello</b>
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 700VA	UPS VSD + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 1000VA	UPS VSD + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 1500VA	UPS VSD + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 2000VA	UPS VSD + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 3000VA	UPS VSD + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 5000VA	UPS SDL + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 7000VA	UPS SPT + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 10000VA	UPS SPT + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 12000VA	UPS MCM + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 15000VA	UPS MCM + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 20000VA	UPS MCM + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 12000VA trifase/trifase	UPS MCT + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 15000VA trifase/trifase	UPS MCT + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo tower con capacità di circa 20000VA trifase/trifase	UPS MCT + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 700VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102

<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 1000VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 1500VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 2000VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 3000VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102
<b>RIELLO</b>	Tipo per montaggio a rack con capacità di circa 5000VA	UPS VSD + ZDVD001A + NETMAN102

<b>SISTEMA DI MONITORAGGIO E GESTIONE</b>		
<b>Brand</b>	<b>Tipo</b>	<b>Modello</b>
<b>DELL</b>	Piattaforma hardware (completa di tutto)	PowerEdge T20
<b>ManageEngine</b>	SW per la gestione degli Switch e dei dispositivi di sicurezza	OpManager + NCM Plug-In

## 2.4 Servizi

All'atto della fornitura il fornitore dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato propri, a:

- consegnare direttamente presso le sedi interessate tutti i materiali costituenti la fornitura;
- installare integralmente gli apparati oggetto di fornitura nei locali indicati;
- garantire la continuità e le funzionalità dei sistemi di rete e di fonia preesistenti nel periodo di installazione delle nuove componenti, anche attraverso installazioni provvisorie;
- garantire che qualora un'operazione di attivazione del sistema dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- garantire che qualora gli interventi comportino una completa interruzione della attività lavorativa, dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione e comunque concordati preventivamente con l'Amministrazione;
- svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza (D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni) sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa. L'Amministrazione dovrà presentare il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI), secondo la Determinazione n. 3/2008 (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale italiana n. 64 del 15 marzo 2008) dell'autorità per la

vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, valutando altresì i costi della sicurezza.

Nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni il Fornitore garantisce l'espletamento dei seguenti **servizi ed attività obbligatorie** che sono comprese nei prezzi per i relativi componenti descritti nel listino di fornitura:

- installazione degli apparati attivi;
- collaudo dei sistemi passivi e degli apparati attivi;
- configurazione del sistema di gestione;
- fatturazione e rendicontazione.

Inoltre sulla base delle esigenze dell'Amministrazione, vengono forniti uno o più dei seguenti **servizi aggiuntivi opzionali** che sono quotati separatamente ed espressamente richiesti dall'Amministrazione nell'Ordinativo di fornitura:

- realizzazione di lavori accessori per la predisposizione dei locali finalizzato alla posa in opera dei sistemi di cablaggio strutturato;
- realizzazione di lavori di installazione elettrica accessori alla fornitura;
- installazione dei sistemi passivi ed etichettatura del cablaggio;
- certificazione del sistema di cablaggio esistente;
- configurazione degli apparati attivi;
- addestramento e formazione;
- manutenzione ed assistenza del nuovo;
- manutenzione ed assistenza dell'esistente;
- servizio di intervento su chiamata su PDL;
- servizio di gestione della rete da remoto e on-site;
- ritiro e smaltimento del materiale obsoleto.

A conclusione della fornitura il fornitore dovrà rilasciare un documento, "Verbale di Fornitura ed Installazione", comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti la fornitura e l'installazione. Tale documento dovrà riportare la data di completamento della fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa.

#### 2.4.1 Lavori di posa in opera accessori alla fornitura

Il fornitore, qualora l'Amministrazione Contraente ne faccia richiesta, eseguirà i **lavori di posa in opera della fornitura**.

Il prezzo per i **lavori di posa in opera della fornitura** è previsto nel Listino di Fornitura della presente convenzione alla voce "Prezzo servizi di installazione".

Tale voce comprende tutto ciò che è necessario per mettere in opera le forniture, già quotate in altra voce, compresi i materiali e le opere provvisorie specifiche per l'installazione, quali ad esempio:

- attestazioni di qualsiasi tipo, includenti i connettori ottici o i connettori per cavo in rame;
- etichettatura del cablaggio strutturato conforme allo standard EIA/TIA 606;
- certificazione del nuovo cablaggio a conclusione del servizio di posa in opera delle componenti passive
- torrette di attestazione per cablaggio in fibra o rame;
- scatole;
- posa di canalizzazioni, sia verticali che per corridoi o per stanze incluso il relativo materiale (tubi, canaline ecc.). Questi lavori comprendono

- l'apertura e la chiusura di pannelli rimovibili per controsoffitti e pavimenti flottanti dopo aver introdotto le nuove canalizzazioni;
- posa di striscie/pannelli di permutazione;
- ripristino della qualità e dell'aspetto delle strutture alla situazione pre-lavori;
- quant'altro necessario per il completamento del cablaggio strutturato, escluse le opere civili.

Nel prezzo del servizio di installazione **non è compresa** la fornitura dei componenti di cablaggio passivo il cui prezzo è riportato separatamente nel listino di fornitura.

Il servizio di installazione della fornitura è previsto ed acquistabile dall'Amministrazione per le seguenti componenti passive:

- cavi in rame e in fibra;
- prese e scatole;
- pannelli di permutazione per cavi in rame e fibra;

I prezzi per la manodopera ivi indicati includono tutte le dotazioni di cui l'impresa specializzata necessita nell'esecuzione delle attività di realizzazione degli impianti incluso l'uso dei ponteggi, trabattelli o scale fino ad un'altezza dal piano di lavoro pari a 3 metri.

Sono anche inclusi i costi relativi alla sicurezza dei dipendenti e delle persone che si trovano presso le sedi delle Amministrazioni. I prezzi includono le verifiche previste dalle vigenti normative di settore, l'effettuazione dei collaudi, la garanzia e i disegni finali esecutivi.

Contestualmente ai lavori di posa in opera della fornitura, il fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà prevedere la possibilità di **realizzare opere civili accessorie alla fornitura** stessa e che non rientri nelle attività indicate precedentemente. Il prezzo per i **lavori accessori di opere civili e opere provvisionali** non è previsto nel Listino di Fornitura della presente convenzione.

Tuttavia, al solo ed esclusivo fine di facilitare la posa in opera dei sistemi passivi quali cavi in rame e fibre ottiche e/o l'adeguamento dei locali e i lavori accessori per la messa in piena operatività dei sistemi attivi, il fornitore dovrà prevedere la possibilità di realizzare lavori accessori, quali ad esempio:

- realizzazione di pannellature contro soffitto;
- realizzazione di pavimenti flottanti nei locali dove verranno installate gli apparati attivi o gli armadi a rack;
- pareti mobili divisorie;
- l'adeguamento dell'impianto elettrico solo ed esclusivamente quando questo si intenda mirato a soddisfare le esigenze della fornitura elettrica per le PDL. Sono compresi in tale servizio lavori quali:
  - prese;
  - scatole ;
  - placche;
  - cavi;
  - canalizzazioni;
  - QEG (quadro elettrico generale), opportunamente dimensionato sulla base delle potenze nominali delle apparecchiature da alimentare;
  - quant'altro sia necessario per rendere la PDL pienamente operativa;
- adeguamento/realizzazione impianto di condizionamento.

Tali lavori dovranno essere eseguiti, qualora il campo di applicazione risultasse lo stesso, contestualmente all'installazione del cablaggio strutturato. A titolo esemplificativo, la movimentazione dei pannelli rimovibili per controsoffitti e pavimenti flottanti, qualora necessaria sia per l'installazione del cablaggio dati che per quello elettrico, dovrà avvenire in una unica soluzione e pertanto la quotazione economica non sarà inclusa nelle opere civili accessorie alla fornitura.

Particolare attenzione dovrà essere posta sui materiali e sui componenti elettrici impiegati nella realizzazione dell'impianto. Inoltre l'impianto elettrico dovrà essere realizzato ed installato tenendo presente le caratteristiche dell'ambiente in cui dovrà essere messo in opera e delle funzioni che dovrà espletare.

Tutti i materiali, gli apparecchi ed i componenti elettrici impiegati nella realizzazione dell'impianto elettrico e di protezione dovranno essere pensati per poter resistere alle azioni meccaniche, chimiche e termiche alle quali potranno essere sottoposti durante l'esercizio.

Il quadro e le apparecchiature devono essere progettate, costruite e collaudate in conformità con le Norme CEI applicabili in vigore.

Devono anche essere considerate ed applicate tutte le norme inerenti i componenti ed i materiali utilizzati nonché le norme di legge per la prevenzione infortuni.

Il prezzo per tali lavori e fornitura in opera farà riferimento ai seguenti listini DEI, nell'edizione vigente al momento dell'esecuzione delle prestazioni, al netto del **ribasso del 40%**, proposto dal fornitore:

- listino "Impianti elettrici" edito da DEI e per le parti che non sono presenti in questo listino nel successivo listino di seguito indicato,
- listino "Impianti tecnologici" edito da DEI,
- listino "Urbanizzazione infrastrutture ambiente" edito da DEI.

Si precisa che sono escluse quelle voci dei predetti listini che fanno riferimento alle forniture già incluse nelle tabelle dell'offerta economica.

#### **2.4.2 Servizio di certificazione del cablaggio**

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda il servizio di installazione della Rete Passiva, il Fornitore è obbligato a eseguire anche il relativo servizio di "Certificazione del sistema di cablaggio", il cui costo è da intendersi compreso nel servizio di installazione della Rete Passiva, e consiste nella certificazione, con strumenti forniti di certificato di calibrazione proveniente dalla casa madre, di tutti i cavi e le terminazioni del sistema di cablaggio, in accordo con le norme vigenti ed i parametri prestazionali degli standard normativi.

Ogni componente del cablaggio che risulti erroneamente installato (quali cavi, connettori, accoppiatori, pannelli e blocchetti) dovrà essere sostituito senza alcun aggravio per l'Amministrazione, neanche di natura economica.

Al termine della posa in opera vengono effettuate prove a campionamento casuale su un numero significativo di punti realizzati, di concerto con il Capo Progetto dell'Amministrazione, per la verifica della correttezza dei dati riportati nella documentazione della certificazione. L'Amministrazione potrà far ripetere tutta l'operazione di certificazione nel caso in cui gli scostamenti tra tutti i valori censiti e quelli dichiarati sia superiore al 10%.

Nell'ipotesi in cui l'Amministrazione Contraente richieda soltanto il servizio di *Certificazione del sistema di cablaggio* esistente, sarà tenuta a corrispondere al fornitore il relativo prezzo come risultante dal Listino di Fornitura di convenzione. Eventuali interventi che saranno ritenuti necessari per l'adeguamento del cablaggio strutturato esistente atti a consentire la certificazione dovranno essere descritti con dettaglio tale da permettere all'Amministrazione Contraente le opportune azioni correttive. L'Amministrazione Contraente dovrà provvedere all'adeguamento del cablaggio strutturato esistente entro il termine massimo di 3 (tre) mesi per consentire al fornitore di terminare la certificazione.

### **2.4.3 Servizio di installazione degli apparati attivi**

I servizi di "installazione degli apparati attivi" sono obbligatori ed il loro costo è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura

Tutti gli apparati attivi devono essere forniti con il necessario corredo di cavi per permettere una corretta posa in opera ed installazione.

Le attività di allacciamento e di alimentazione degli apparati attivi sono a carico del fornitore il quale dovrà, altresì, predisporre la messa a terra degli apparati in osservanza delle disposizioni di legge.

Il servizio di installazione dei componenti attivi si rivolge alle categorie di apparati indicate nel Capitolato Tecnico come: switch, prodotti per l'accesso wireless, dispositivi per la sicurezza delle reti.

Gli apparati attivi, che consentono l'alloggiamento su rack, saranno installati nel seguente modo:

- inserimento di eventuali moduli interni all'apparato;
- montaggio su rack;
- inserimento di eventuali moduli esterni all'apparato;
- messa a terra dell'apparato conformemente allo standard NEC;
- connessione dei cavi di rete e di alimentazione. La connessione dei cavi di rete includerà le operazioni di etichettatura degli stessi.

Nel caso gli apparati attivi non consentano l'ancoraggio ai montanti del rack, essi saranno alloggiati su appositi ripiani, mantenendo adeguato spazio libero per le operazioni di esercizio e manutenzione sugli stessi e per consentire un appropriato riflusso di aria.

Per consentire la configurazione degli apparati attivi da parte dell'Amministrazione Contraente, il fornitore dovrà provvedere anche alla fornitura e installazione degli eventuali driver per i vari sistemi operativi esistenti presso l'Amministrazione stessa. È a carico del fornitore verificare in fase di progettazione esecutiva la compatibilità dei sistemi offerti con i sistemi operativi utilizzati dall'Amministrazione Contraente.

Tutte le operazioni saranno eseguite nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro.

### **2.4.4 Servizio di configurazione degli apparati attivi**

Il servizio di "Configurazione degli apparati attivi" è opzionale, ed il suo costo è quotato separatamente all'interno del Listino di Fornitura di Convenzione.

Il fornitore dovrà garantire le operazioni di configurazione sugli apparati forniti per consentire il normale esercizio, secondo le modalità espresse dall'Amministrazione Contraente, emerse in sede di Progettazione Esecutiva. Tra le attività di configurazione che il Fornitore dovrà garantire al termine dell'installazione ci sono:

- aggiornamento all'ultima versione stabile di sistema operativo;
- configurazione di policy di sicurezza appropriate;
- inserimento dell'apparato in rete conformemente al piano di indirizzamento dell'Amministrazione Contraente;
- configurazione delle VLAN necessarie ed inserimento delle porte nelle VLAN relative;
- configurazione dei protocolli di routing necessari;
- configurazione di eventuali indirizzi necessari al management (ad es: loopback di gestione);
- configurazione per l'invio delle trap SNMP appropriate al sistema di gestione;
- configurazione features per dispositivi per la sicurezza delle reti (UTM).

In ogni caso dovranno essere garantite tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione Contraente di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante.

#### **2.4.5 Servizio di supporto al collaudo**

Il servizio di "supporto al collaudo" è obbligatorio ed il suo costo è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura.

Per l'esecuzione delle verifiche previste dalle procedure di collaudo delle reti fonia-dati interne agli edifici, il Fornitore realizzerà a proprie spese, presso ogni sede dell'Amministrazione interessata dal progetto esecutivo, una piattaforma tecnica, incluso il personale necessario per l'esecuzione delle prove, strutturata in modo da consentire l'esecuzione di tutte le verifiche funzionali previste dalle procedure di collaudo.

#### **2.4.6 Servizio di dismissione dell'esistente**

Il servizio di "dismissione dell'esistente" è obbligatorio, se richiesto dall'Amministrazione Contraente, ed il suo costo è da intendersi compreso nel prezzo della Fornitura.

Il fornitore dovrà prestare l'attività di ritiro per lo smaltimento dei materiali (canaline, vecchi cablaggi, etc.) e delle apparecchiature sostituite (switch, access point, etc.) già in possesso dell'Amministrazione Contraente e dichiarate non più utilizzabili, nonché di tutto il materiale di risulta che non possa essere riutilizzato dall'Amministrazione stessa.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro per lo smaltimento e dovrà essere eseguita in conformità e nel rispetto degli adempimenti stabiliti dalle disposizioni di legge.

Il servizio di dismissione dell'esistente potrà essere richiesto solo al momento dell'Ordinativo di fornitura e dovrà essere citato in fase di progettazione come parte complementare ed integrante del progetto stesso; non sarà quindi possibile richiedere il servizio successivamente al suddetto Ordinativo di fornitura.

Il materiale usato da ritirare e smaltire potrà essere di qualsiasi marca o modello ma dovrà essere necessariamente delle tipologie appartenenti alle reti locali (LAN) e descritte nel presente capitolato (cavi, armadi, switch, gruppi di continuità, ecc.).

Il fornitore dovrà farsi carico di ogni e qualsiasi onere o spesa inerenti la rimozione del materiale obsoleto (sia attivo che passivo).

Non si potrà procedere alla collaudo dei nuovi prodotti installati finché il fornitore non avrà provveduto a rimuovere dai locali dell'Amministrazione Contraente tutto il materiale che è stato rimpiazzato.

Per **eventuali lavori di rimozione delle parti passive**, l'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere al fornitore un corrispettivo pari all'1% del totale della sola fornitura di parti passive (cavi, armadi, etc.), esclusi tutti i servizi.

#### **2.4.7 Servizi di assistenza tramite call-center**

Il fornitore mette a disposizione un call center multicanale (telefono, fax, email) dedicato alla Convenzione, accessibile mediante:

- **Numero verde 800333666 ps. 8**: dedicato alle comunicazioni telefoniche di carattere commerciale
- **Numero verde** : dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza tecnica
- **E-Mail [convenzionelan5@telecomitalia.it](mailto:convenzionelan5@telecomitalia.it)**: dedicato alla ricezione di richieste di carattere commerciale
- **Fax 800333669**: per tutte le comunicazioni via FAX

Tale call center svolge funzioni di customer care sia riguardo le richieste di adesione che di manutenzione e assistenza per i servizi nonché per gli aspetti legati alla fatturazione e rendicontazione. Tale servizio consente una rapida individuazione della natura della problematica, indirizzando il chiamante, anche attraverso strumenti di interazione (IVR), agli operatori di accoglienza della chiamata.

Inoltre, è sempre attivo (24h 7x7 365 giorni all'anno) e garantisce la presenza di operatori competenti nei vari servizi svolti in tutte le fasce orarie di copertura dei relativi servizi.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- ricezione di segnalazione di guasti alla rete, agli apparati in dotazione alle Amministrazioni;
- assistenza nella formulazione di diagnosi e/o di tentativi di risoluzione del guasto da parte del personale dell'Amministrazione (es. reset dell'apparato attraverso l'operazione di spegnimento e accensione);
- qualora l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di gestione da remoto, il call center dovrà effettuare tutte le verifiche possibile da remoto e comunicarne l'esito all'Amministrazione richiedente;
- ricezione richieste di intervento per manutenzione (sia del nuovo che dell'esistente);
- apertura e gestione del guasto, su segnalazione del personale dell'Amministrazione, attraverso l'apertura di Trouble Ticket;
- fornitura di informazioni, a personale delle Amministrazioni, su tematiche legate all'applicazione della Convenzione oltre che al servizio di manutenzione;
- supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;
- richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento degli ordini e sulla loro evasione,
- richieste di informazioni sulle attività preliminari all'Ordinativo di Fornitura.



Le risposte alle richieste di informazioni dovranno essere comunicate all'Amministrazione sia telefonicamente, o in alternativa via fax e/o all'indirizzo e-mail dell'Amministrazione richiedente.

In caso di assistenza per malfunzionamento il fornitore assegnerà, e quindi comunicherà all'Amministrazione (eventualmente anche via e-mail), un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

#### 2.4.8 Servizi di manutenzione

I servizi di assistenza e manutenzione devono essere prestati dal fornitore nel rispetto degli SLA previsti (vedi oltre), anche con interventi da effettuarsi presso i siti dell'Amministrazione Contraente, e sono comprensivi di:

- **manutenzione preventiva:** interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- **manutenzione evolutiva:** interventi necessari a garantire il funzionamento del sistema su nuove versioni del sistema operativo e potenziamenti apportati alla versione del software corrente al fine di migliorare le funzionalità esistenti in termini di prestazioni, semplicità di utilizzo, ottimizzazione della gestione del traffico dati supportato e delle modalità gestionali;
- **manutenzione correttiva:** azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site;

Nel corso degli interventi di manutenzione dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- fornitura ed applicazione delle parti di ricambio della stessa marca, modello e tipo e nuove di fabbrica per la manutenzione del nuovo, o equivalenti per la manutenzione dell'esistente;
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

I servizi di assistenza, manutenzione e gestione (di cui al presente Capitolo) sono da considerarsi opzionali per l'Amministrazione e si estendono sia alla manutenzione del nuovo che alla manutenzione dell'esistente. Per quanto riguarda il servizio di manutenzione dell'esistente si vedano le limitazioni temporali sulla possibilità di attivazione dello stesso indicate nel paragrafo 2.1.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario sarà tenuto ad offrire il servizio di assistenza e manutenzione per una o più componenti della parte attiva per annualità, quindi per 12 mesi, 24 mesi, 36 mesi o massimo 48 mesi. Tuttavia, per ordinativi relativi a periodi superiori a 12 mesi, l'Amministrazione avrà la facoltà di effettuare l'ordine con modularità trimestrale (cioè, ad esempio, potranno essere ordinati servizi per 12+9 mesi); in tal caso verrà corrisposto all'Aggiudicatario la quota parte del canone annuo offerto effettivamente ordinata.

Qualora l'ordine emesso dall'Amministrazione per "Servizi di Assistenza e Manutenzione del nuovo", "Servizi di Assistenza e Manutenzione dell'esistente", "Servizio di gestione da remoto della rete", "Servizio di gestione on-site della rete" comprenda la terza e/o anche la quarta annualità, l'Amministrazione Contraente ha facoltà di recesso, di tutte o parte di dette annualità, da esercitarsi con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

#### **2.4.8.1 Servizi di assistenza e manutenzione del nuovo**

Il servizio di assistenza e manutenzione del nuovo è costituito da tutte le attività descritte nei paragrafi precedenti.

Sarà facoltà dell'Amministrazione Contraente richiedere il servizio di assistenza e manutenzione LP, MP o HP (nel rispetto dei relativi SLA di cui oltre), a pagamento.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il fornitore sarà tenuto ad offrire il servizio di assistenza e manutenzione per una o più componenti della **parte attiva** per annualità, quindi per 12 mesi, 24 mesi, 36 mesi o massimo 48 mesi. La richiesta di tale servizio andrà effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura.

Il corrispettivo di tale servizio è indicato all'interno del Listino di Fornitura di Convenzione.

Si precisa che il canone annuo che l'Amministrazione contraente dovrà corrispondere al fornitore per il solo "servizio di assistenza e manutenzione del nuovo", limitatamente al periodo di validità della garanzia legale (12 mesi dalla Data di accettazione ed attivazione della fornitura), verrà calcolato secondo le seguenti modalità:

- per il profilo LP, riduzione del 50% rispetto al canone annuo indicato nel Listino di Fornitura di Convenzione;
- per il profilo MP, riduzione del 25% rispetto al canone annuo indicato nel Listino di Fornitura di Convenzione;
- per il profilo HP, riduzione del 12,5% rispetto al canone annuo indicato nel Listino di Fornitura di Convenzione.

#### **2.4.8.2 Servizi di assistenza e manutenzione dell'esistente**

Il fornitore, qualora l'Amministrazione Contraente lo richieda, dovrà svolgere il servizio di assistenza tecnica e manutenzione **dei componenti, dei sistemi e della rete già presenti ed installati presso l'Amministrazione richiedente.**

Il servizio di assistenza e manutenzione dell'esistente è costituito da **tutte le attività descritte precedentemente.**

Qualora l'Amministrazione Contraente richieda il servizio di assistenza e manutenzione dell'esistente, il fornitore potrà richiedere tutte le certificazioni e la documentazione di riferimento necessarie per prendere chiara visione della rete fisica e della rete logica esistente. Tale attività di "asset and evaluation inventory" deve prevedere ad esempio la richiesta alla Amministrazione Contraente della documentazione relativa sia ai sistemi di cablaggio, di cui il Fornitore potrà richiedere schemi e piante, sia agli apparati attivi, inclusa la configurazione degli stessi, che il Fornitore sarà autorizzato a verificare qualora lo ritenesse necessario (ad esempio in mancanza di adeguata documentazione).

La manutenzione si estende **a tutte le componenti attive**, ad eccezione delle seguenti:

- componenti o apparati che hanno superato il loro ciclo di vita e per i quali il produttore ha ufficialmente dismesso la manutenzione sia hardware che software;
- componenti o apparati per i quali il Fornitore possa indicare comprovate ragioni di impossibilità di fornire il servizio di manutenzione.

Unicamente al solo fine di "valorizzare" l'entità economica della manutenzione dei componenti o apparati già presenti in rete, il Fornitore effettuerà una attività di "asset&evaluation inventory", come descritto di seguito:

- Per gli **switch**:
  1. ciascun apparato dovrà essere suddiviso fra modulari e stand-alone;
  2. a ciascun apparato dovrà essere associato il numero di porte in rame 10/100/1000;
  3. a ciascun apparato dovrà essere associato il numero di porte in fibra (escluse le porte 10Gbps);
  4. a ciascun apparato dovrà essere associato il numero di porte 10GbE;
  5. per ogni tipologia di porta, si procederà a moltiplicare la numerosità evidenziata come sopra per i rispettivi canoni esposti nel Listino di Fornitura di Convenzione.

Il computo economico, per gli switch, verrà effettuato sommando i valori ottenuti secondo la procedura descritta al punto 5.

- Per le **altre tipologie di apparati** (wireless, dispositivi per la sicurezza, ups) dovrà essere associata la fascia di riferimento secondo la corrispondenza delle caratteristiche e delle funzionalità svolte dagli apparati esistenti con quelli attualmente presenti a listino. In tutti i casi in cui non fosse possibile avere chiara corrispondenza di apparati o componenti con quelli attualmente presenti a listino, si procederà all'identificazione dell'apparato e dei componenti che realizzino le funzionalità effettivamente svolte dall'apparato esistente, senza alcun peggioramento. Il costo della manutenzione di ciascun apparato potrà essere calcolato applicando gli indici di maggiorazione in termini percentuali rispetto alla manutenzione del relativo nuovo associato, indicati nel Listino di Fornitura di Convenzione.

L'attività di "asset and evaluation inventory" sarà considerata compresa nel prezzo del servizio di assistenza e manutenzione dell'esistente. **Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente decida, a valle della attività di "asset and evaluation inventory", di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, l'Amministrazione Contraente dovrà comunque corrispondere al fornitore un corrispettivo per tale attività**, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

Remunerazione attività "asset&evaluation inventory"	
Numero di apparati	Euro
<100	500
≥100	1000

Si precisa che il servizio di manutenzione dovrà essere eseguito nel rispetto degli SLA di cui oltre.

#### **2.4.9 Servizio di intervento su chiamata su PDL**

Ricadono nella definizione di tale servizio tutte le lavorazioni ordinarie relative alle PDL quali:

- Move: eliminazione di una PDL esistente e fornitura della stessa PDL in altro punto della rete; tale lavorazione è comprensiva dello smaltimento dei componenti e/o materiali rimossi e del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova PDL aggiunta a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale PDL si trovava, dovrà comunque rispettare le norme e le tipologie di materiali indicate per le nuove forniture, come indicato nel par. 2.2;
- Add: fornitura di una nuova PDL in un punto della rete già esistente, cioè fornitura di una PDL da attestare su un apparato di rete già presente e operativo; la nuova PDL dovrà rispettare le norme e le tipologie di materiali indicate per le nuove forniture, come indicato nel par. 2.2;
- Change: modifica delle configurazioni di una PDL esistente. Le modifiche apportabili alla PDL devono rispettare la definizione di PDL indicata al Capitolato tecnico;
- Manutenzione: ripristino in esercizio delle seguenti componenti del cablaggio relative alla singola PDL:
  - cablaggio orizzontale;
  - collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
  - funzionalità degli armadi rack;
  - tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

Qualora il malfunzionamento della PDL fosse dovuto a guasti relativi al cablaggio di dorsale, l'attività concorrerà a decrementare il numero di lavorazioni per il pacchetto di tante unità quante sono le PDL coinvolte nel malfunzionamento. Le PDL coinvolte sono tutte quelle attestate ai patch panel del rack interessato dal malfunzionamento stesso. La lavorazione potrà essere quindi eseguita solamente nel caso in cui l'Amministrazione disponga del sufficiente numero di pacchetti tale da coprire tutte le PDL coinvolte nel malfunzionamento della dorsale. Ad esempio qualora il guasto sulla dorsale coinvolga 50 PDL, l'Amministrazione dovrà utilizzare 2 interi pacchetti.

Il servizio in oggetto è comprensivo di:

- fornitura e messa in opera di cavi, patch cord, canaline, attestazioni, prese, connettori e tutto il materiale necessario per l'attività di espansione del cablaggio strutturato interessato (dorsale esclusa);
- fornitura e messa in opera di prese, cavi e quanto altro necessario ad estendere la rete elettrica alla nuova PDL;
- attività di adeguamento e riconfigurazione degli apparati attivi, finalizzate a rendere pienamente operativa e sotto il controllo della manutenzione e della gestione di rete le PDL. Il servizio prevede l'obbligo per il Concorrente di effettuare interventi on-site su tutti i componenti/apparati del sistema;
- attività di troubleshooting finalizzate all'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dal Committente;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario, si dovrà procedere alla sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;

- L'Aggiudicatario è tenuto altresì a svolgere tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio o aggiuntive di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (borchie, connettori, attestazioni, etc.).

Il servizio di intervento di cui al presente paragrafo è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni su PDL. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione e lo stesso pacchetto non potrà essere utilizzato su PDL che appartengano a differenti reti locali anche se collegate geograficamente (WAN).

Tutte le attività contestuali e relative alla singola PDL verranno considerate come una singola lavorazione contribuendo a decrementare di un'unità il pacchetto acquistato.

È esclusa dal presente servizio la fornitura di nuovi apparati attivi.

Limitatamente alle attività di aggiunta di nuove PDL (denominate nel presente paragrafo come "Add"), qualora l'attività in corso sulla rete per la gestione dei servizi superi il 10% delle PDL presenti presso la rete locale dell'Amministrazione, il fornitore non è obbligato a svolgere il servizio richiesto. In particolare nell'ambito di uno stesso pacchetto, il servizio "Add" non potrà essere utilizzato per aggiungere PDL che appartengano a differenti reti locali anche se collegate geograficamente (WAN).

La modalità di prestazione del servizio e di rendicontazione delle attività eseguite dovrà rispettare la seguente procedura:

- l'Amministrazione Contraente dovrà presentare al fornitore la richiesta del servizio in oggetto, indicante il tipo di servizio tra quelli presenti nel pacchetto (MAC o Manutenzione) e specificando la o le PDL coinvolte;
- a seguito della ricezione di una richiesta di intervento, l'Aggiudicatario sarà tenuto a rispondere, indicando il numero identificativo della lavorazione, tempi e modi della fornitura del servizio coerentemente con gli SLA previsti; l'Aggiudicatario sarà inoltre tenuto, qualora impossibilitato a espletare il servizio nel rispetto degli SLA di riferimento (vedasi quanto indicato precedentemente in relazione al numero massimo di attività in corso d'opera), a indicare le ragioni di tale impedimento o ritardo; laddove non sussistano impedimenti o ritardi che dipendano dall'Amministrazione o da causa di forza maggiore o giustificati motivi, l'Amministrazione Contraente applicherà la relativa penale;
- al termine delle attività l'Aggiudicatario dovrà fornire un documento "Rapporto di Fine Intervento" che specifichi le attività eseguite e attesti la disponibilità al collaudo;
- gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature installate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura dell'Aggiudicatario, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi. In caso di esito positivo, l'Aggiudicatario dichiarerà conclusa la lavorazione del servizio richiesto e invierà mail all'Amministrazione Contraente indicante la data di chiusura della lavorazione (identificata dal numero assegnatogli).

Il Fornitore, all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto ovvero alla scadenza dei 24 mesi dalla data di ordinativo, emetterà un'unica fattura relativa al singolo pacchetto e, su base bimestrale, effettuerà una rendicontazione delle attività realizzate.

## 2.4.10 Servizio di monitoraggio e gestione della rete

### 2.4.10.1 Piattaforma di gestione e monitoraggio della rete presso l'Amministrazione

Il Fornitore potrà fornire, a richiesta dell'Amministrazione, un sistema centralizzato di management fornibile con o senza piattaforma hardware. L'Amministrazione avrà infatti facoltà di installare i software di gestione dei diversi apparati su un proprio personal computer (accessoriato secondo le indicazioni ricevute dal Fornitore in fase di progettazione di dettaglio) o su una piattaforma hardware proposta dal fornitore, ovvero un Personal Computer Dell PowerEdge T20 con caratteristiche meglio dettagliate nell'allegato 2 "Apparati Attivi".

Nel prezzo della fornitura della piattaforma HW sono ricomprese e, quindi, il fornitore dovrà inoltre garantire le seguenti attività:

- installazione del server ospitante il software di gestione. In caso il server abbia la possibilità di essere alloggiato all'interno di un rack e l'Amministrazione Contraente ne faccia richiesta, il Fornitore dovrà provvedere al fissaggio dello stesso sui montanti appositi;
- collegamento delle periferiche necessarie al funzionamento del server, quali monitor e dispositivi di I/O;
- installazione del sistema operativo;
- configurazione del sistema operativo (ad es: configurazione della scheda di rete.);
- installazione del software di gestione e configurazione dello stesso.

Verrà fornita una copia completa della documentazione del sistema redatta preferibilmente in lingua italiana o, se non disponibile, in lingua inglese.

Verranno consegnate le licenze di utilizzo ed i supporti originali per l'installazione di tutto il software oggetto della fornitura, compresa la documentazione necessaria per un eventuale ripristino della stazione di gestione.

Nel caso in cui un'Amministrazione acquisti il software di gestione di cui sopra, è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura anche la configurazione dello stesso.

Il fornitore dovrà eseguire le attività di configurazione avanzata relativamente al sistema di gestione installato. In particolare dovrà:

- configurare il sistema di gestione per la "presa in carico" degli apparati attivi segnalati dall'Amministrazione Contraente (ad es: configurazione degli indirizzi IP puntuali o archi di indirizzamento, community SNMP v3, etc...);
- installare le MIB appropriate alla gestione degli apparati;
- configurare più livelli di utenza per le operazioni di gestione (ad es: utente, amministratore);
- organizzare il cruscotto grafico di gestione in maniera conveniente all'espletamento delle funzioni di monitoring, in accordo alle direttive espresse dall'Amministrazione Contraente;
- associare icone grafiche differenti ad apparati con funzionalità differenti e, se possibile, appartenenti a vendor differenti;
- configurare opportuni eventi (ad es: invio di mail) in seguito a particolari condizioni di fault o di allarme, su indicazione dell'Amministrazione Contraente;

- configurare opportuni circuiti di correlazione che consentano di ridurre serie di fault ad un unico allarme master, causa della serie di eventi;
- configurare più categorie di allarmi che consentano la gestione separata delle trap in funzione della diversa tipologia delle stesse (ad es: trap relative allo stato delle interfacce di rete, trap relative allo stato dei nodi di rete, etc...).

#### 2.4.10.2 Servizio di gestione da remoto della rete

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio opzionale di completa gestione della rete da remoto da parte del Fornitore. In tal caso il sistema di gestione sarà di proprietà del Fornitore che potrà effettuare un uso condiviso tra più clienti.

I servizi di gestione includeranno le seguenti attività:

- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività, quali ad esempio:
  - la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione;
  - la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi;
  - la distribuzione del software;
  - azioni e procedure orientate all'utilizzo ottimo delle risorse di rete;
- Manutenzione della rete, inclusiva di tutte le operazioni che servono a gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
  - gestione dell'allarmistica e delle congestioni, includente la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
  - supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e delle postazioni di lavoro, e degli upgrade di rete (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
  - tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
  - individuazione dei guasti;
  - innesco del Call center per l'apertura dei Trouble Ticket;
- Supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio:
  - analisi dei rischi di sicurezza;
  - controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate;
  - aggiornamento e patching del software e degli apparati;
- Logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusivi di attività quali ad esempio:
  - logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
  - logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
  - analisi delle prestazioni del servizio;
  - rendicontazione;
  - backup del software e dei dati di configurazione di rete almeno ogni 72 ore.

Per l'espletamento di tali servizi il Fornitore assegnatario dovrà disporre di un **Centro di Gestione di rete** (integrato con le strutture di supporto utenti del proprio Call Center), che dovrà essere collegato con opportuna linea dati alla rete LAN dell'Amministrazione con costi a carico del Fornitore, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati.

Dalle attività sopra evidenziate ne consegue che il **Centro di Gestione di rete** dovrà includere una Base Dati contenente informazioni su:

- dati amministrativi;
- dati relativi alle configurazioni fisiche e logiche degli apparati controllati e della rete (VLAN ecc.);
- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket gestiti dal call center;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- dati di riscontro della qualità.

La Base Dati dovrà essere interamente accessibile in lettura da parte dell'amministrazione mediante Web Browser. Il Fornitore assegnatario dovrà a tal fine fornire le credenziali di accesso e autorizzazione per la consultazione della Base Dati e per l'esportazione dei dati. In particolare dovranno essere assicurate alle singole amministrazioni le seguenti funzionalità:

- consultazione diretta della Base Dati relativa alla risorse di rete di propria competenza tramite interfaccia grafica che consenta la generazione guidata di report, grafici, e query complesse;
- funzionalità di esportazione dei dati, secondo formati standard, contenuti nella porzione di Base Dati relativa alla risorse di rete di propria competenza.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore sarà tenuto ad eseguire il servizio di gestione da remoto della rete per annualità, quindi per 12 mesi, 24 mesi, 36 mesi o massimo 48 mesi. Tuttavia, per ordinativi relativi a periodi superiori a 12 mesi, l'Amministrazione avrà la facoltà di effettuare l'ordine con modularità trimestrale (cioè, ad esempio, potranno essere ordinati servizi per 12+9 mesi); in tal caso verrà corrisposto all'Aggiudicatario la quota parte del canone annuo offerto effettivamente ordinata.

Si precisa che i prezzi offerti, suddivisi per profilo di qualità prescelto, sono da intendersi come canoni annuali per apparato.

#### **2.4.10.3 Servizio di gestione da on-site della rete**

I sistemi, applicazioni e gli apparati oggetto di questo servizio sono tutti gli apparati presenti nelle reti dell'Amministrazione, nonché la rete passiva, i sistemi di sicurezza e gli apparati di rete geografica.

Il servizio dovrà essere erogato tramite gli strumenti hardware/software di proprietà dell'Amministrazione.

Il servizio di gestione on-site della rete consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse dell'Aggiudicatario presso le strutture dell'Amministrazione Contraente durante l'orario corrispondente al profilo di qualità prescelto (LP, MP, HP) nonché in reperibilità h24 corrispondente al profilo di qualità prescelto (Reperibilità LP, Reperibilità MP) e prevede a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti attività:

- presa in carico, tramite apertura ticket, di tutte le segnalazioni di allarme considerate "critiche" e avvio di attività di escalation con segnalazioni di allarme personalizzabili (via e-mail e/o via SMS a una lista di cellulari);



- ripristino delle piene funzionalità dei sistemi e degli apparati gestiti a seguito di malfunzioni (come meglio definiti nel Capitolato tecnico), a meno che non richiedano l'intervento di terzi;
- eventuale attivazione dell'intervento di terzi e supporto agli stessi;
- programmazione e riconfigurazione delle utenze;
- raccolta ed elaborazione di dati di traffico dei degli utenti secondo le modalità concordate;
- analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni;
- analisi proattiva dell'efficienza della rete ed eventuale definizione di soglie di utilizzo delle risorse, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione, per ottenere/mantenere prestazioni ottimali;
- eventuale proposta per il miglioramento e il mantenimento funzionale/prestazionale;
- supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali, ad esempio, analisi dei rischi di sicurezza, controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate, aggiornamento e patching del software e degli apparati;
- adeguamento del sistema di monitoraggio a tutte le variazioni (change) degli elementi posti sotto monitoraggio, in funzione dell'inserimento di nuovi elementi, modifiche o dismissioni;
- monitoraggio ambientale: tali interventi possono essere indirizzati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla verifica del funzionamento dei condizionatori ed alla accensione e verifica del funzionamento degli apparati di emergenza; per la parte elettrica alla riattivazione degli interruttori automatici sul quadro elettrico, con eventuale contatto dei vari supporti di assistenza ed interazione con essi per le prime verifiche e/o prove del caso, alla verifica del passaggio su UPS/gruppo elettrogeno ed al ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- presentazione dettagliata delle cause del superamento delle soglie predefinite in fase di descrizione di chiusura ticket di incident;
- gestione dei fermi programmati, attraverso note/comunicazioni allegate al sistema di monitoraggio;
- registrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio;
- implementazione dei controlli per rispettare i livelli prestazionali del Sistema Informativo;
- integrazione e sincronizzazione con gli strumenti di Trouble Ticketing e Alarm Handling;
- controllo delle basi dati di monitoraggio e di prestazione dei singoli elementi;
- back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita con tempistica che non superi le 72 ore;
- predisposizione della reportistica web-based;
- tutte le attività di "problem determination" intervenendo proattivamente.

Il fornitore, prima di prendere in carico il presente servizio, dovrà verificare se sia necessaria una revisione/modifica delle specifiche del sistema di gestione che l'Amministrazione renderà disponibile.

Il corrispettivo di tale servizio è quotato all'interno del listino di fornitura, dove è indicato il costo annuo di una risorsa (definita come FTE - Full Time Equivalent)

nell'orario definito dal profilo di qualità richiesto, che garantisca lo svolgimento di tutte le attività descritte nel presente paragrafo:

- profilo LP: Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00;
- profilo MP: Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00, Sab 8.00-14.00;
- profilo HP: H24, 7 giorni su 7;
- profilo reperibilità h24 LP: reperibilità al di fuori degli orari previsti dal profilo LP;
- profilo reperibilità h24 MP: reperibilità al di fuori degli orari previsti dal profilo MP.

I profili di reperibilità prevedono la possibilità da parte dell'Amministrazione Contraente di far intervenire il personale del Fornitore, al di fuori degli orari corrispondenti al profilo di qualità prescelto (LP, MP) per lo svolgimento delle attività di cui al presente paragrafo. A tal fine, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione il numero di cellulare della persona, appartenente esclusivamente al team di presidio on site, da contattare. Questa, se contattata, dovrà intervenire nel rispetto degli SLA di cui oltre e svolgere le attività previste per il servizio in oggetto. È previsto l'utilizzo di strumenti resi disponibili dal Fornitore (es. telefoni cellulari). Qualora l'Amministrazione abbia la necessità di avere a disposizione più FTE, detto costo andrà moltiplicato per il numero degli FTE ritenuto necessario. L'attività di presidio potrà essere coordinata dall'Amministrazione stessa.

La fornitura delle parti di ricambio, eventualmente resasi necessaria in seguito ad attività di presidio, **non** si intende compresa negli obblighi derivanti da quanto espresso nel presente paragrafo.

Si precisa che ciascuna singola risorsa offerta nell'ambito del servizio di gestione on-site della rete fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione. Il costo di un FTE non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell'Amministrazione, mentre risultano inclusi i costi relativi al raggiungimento della sede dell'Amministrazione in caso di intervento in reperibilità h24.

#### **2.4.11 Servizio di addestramento e formazione**

I servizi di "addestramento e formazione" sono opzionali e sono così articolati: addestramento sulla fornitura, addestramento di base e addestramento avanzato sulle reti locali. Il costo è quotato separatamente all'interno del Listino di Fornitura di Convenzione.

I servizi in oggetto dovranno essere erogati dal Fornitore a decorrere dalla *Data di accettazione ed attivazione della fornitura* e comunque entro il termine massimo di **3 (tre)** mesi da detta *Data di accettazione ed attivazione della fornitura*.

Le date di erogazione dei servizi in oggetto dovranno essere preventivamente previste nel Progetto Esecutivo ed il rispetto dei menzionati termini è monitorato e soggetto, in caso di inadempienza, a specifica penale. Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente acquisti il servizio di addestramento senza la richiesta di Progetto Esecutivo, l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare la disponibilità all'erogazione del servizio di cui al presente paragrafo, tramite l'invio di un "lettera di avvio del servizio" nel rispetto dei tempi riportati al par. sugli SLA, pena l'applicazione delle relative penali.

Sarà a carico del fornitore la predisposizione di una scheda di valutazione che rispecchi gli argomenti riportati nel programma dello specifico corso e preveda una valutazione del trattamento degli stessi da parte del personale dell'Amministrazione Contraente partecipante al corso con tre livelli di gradimento, di cui uno insufficiente. Al termine di ciascuna sessione l'Amministrazione Contraente valuterà le schede compilate dai partecipanti e, in caso di una valutazione negativa da parte di almeno il 30% dei partecipanti, dovrà essere ripetuta la sessione per gli argomenti che hanno avuto gradimento negativo.

A conclusione dei corsi il fornitore rilascerà all'Amministrazione Contraente un Verbale di erogazione del Corso attestante la data di effettiva erogazione del servizio, la durata effettiva, il programma effettivamente seguito ed eventuali criticità emerse.

La fatturazione dei servizi potrà essere effettuata dal fornitore soltanto in seguito all'esito positivo della verifica e valutazione sull'andamento dei corsi sopra descritta, ovvero dalla data riportata nella scheda di valutazione con esito positivo.

## 2.5 Suddivisione in Lotti

La fornitura di cui alla presente Convenzione è ripartita in due Lotti, distinti come indicato di seguito:

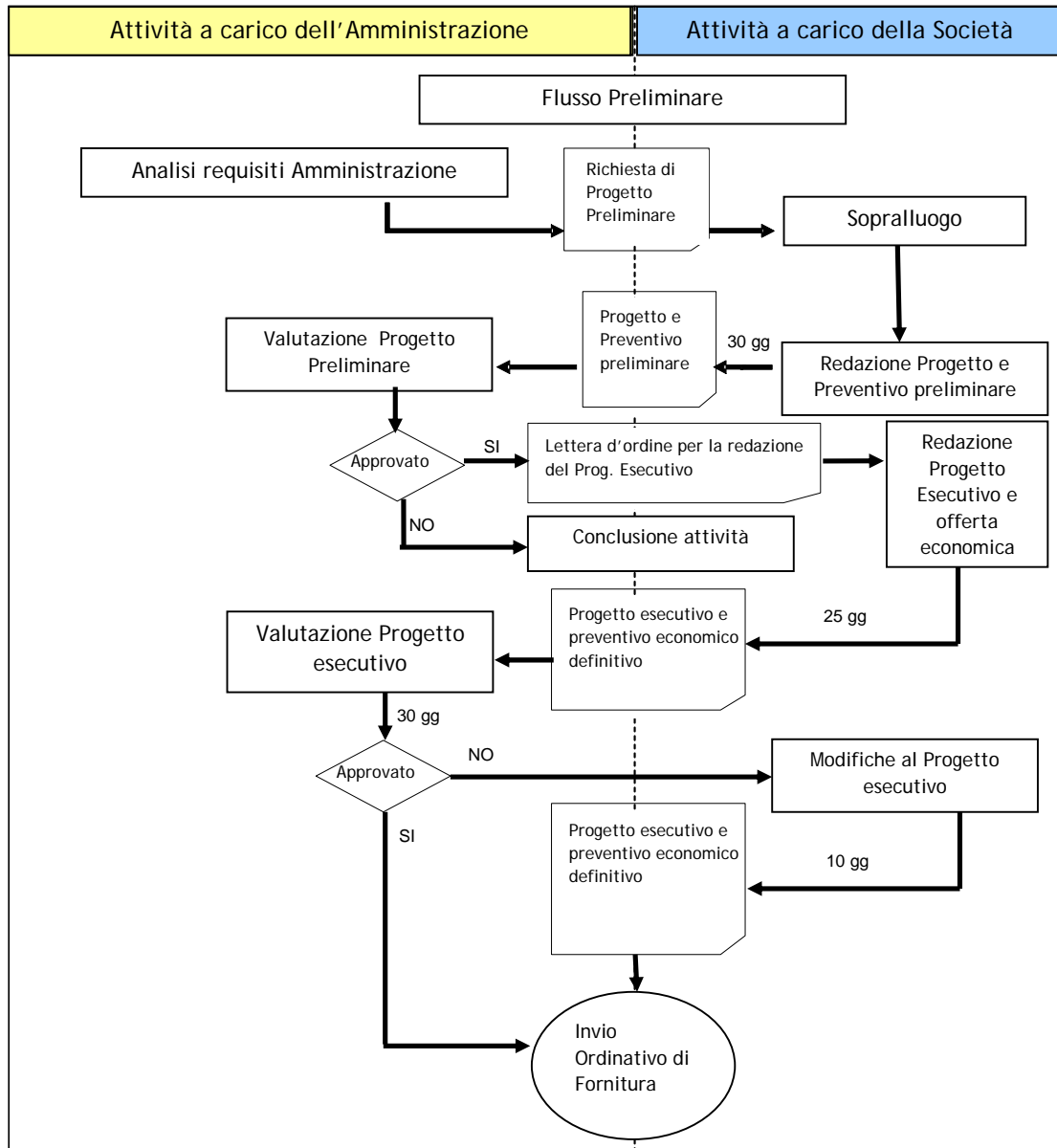
- **Lotto 1** – "Amministrazioni Statali" ovvero per le Amministrazioni dello Stato, centrali e periferiche, nonché degli Enti previdenziali;
  - Presidenza del Consiglio
  - Ministeri
  - Comitati interministeriali
  - Commissari Straordinari di Governo
  - Prefetture-Uffici territoriali del Governo
  - Questure
  - Ispettorati territoriali
  - Direzioni regionali e provinciali del lavoro
  - Uffici scolastici regionali
  - Sovrintendenze ai beni culturali ed ambientali
  - Direzioni regionali delle entrate (incluse le sezioni provinciali e gli uffici provinciali)
  - Compartimenti regionali doganali
  - Organi di rilievo costituzionale:
    - Consiglio di Stato
    - Consiglio Nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL)
    - Corte dei Conti
    - Avvocatura dello Stato
  - Agenzie (agenzie ed istituti, aventi personalità giuridica, che svolgono attività operative di tipo strumentale all'amministrazione statale sotto il controllo governativo):
    - Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici;
    - Agenzia Industrie Difesa;
    - Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA);

- Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici (APAT);
- Agenzia nazionale per la sicurezza del volo (ANAV);
- Agenzia per i servizi sanitari regionali;
- Agenzia dei trasporti terrestri e delle infrastrutture;
- Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN);
- Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA);
- Registro italiano dighe;
- ENEA;
- Agenzie fiscali.
- Autorità amministrative indipendenti
  - Banca d'Italia
  - Commissione Nazionale per le società e la borsa (CONSOB)
  - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private (ISVAP)
  - Autorità garante della concorrenza e del mercato (Antitrust)
  - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
  - Commissione di garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali
  - Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici
  - Garante per la protezione dei dati personali
  - Autorità per l'energia elettrica e il gas
- Enti pubblici esercenti attività di collegamento con le organizzazioni internazionali (enti che svolgono attività di collegamento tra il Governo italiano e le organizzazioni internazionali, quali a titolo meramente esemplificativo):
  - Comitato nazionale italiano Organizzazione Nazioni Unite per l'alimentazione e agricoltura (FAO);
  - Commissione Nazionale per l'Unesco.
- Enti previdenziali: (enti che erogano pensioni, rendite ed indennizzi, generalmente su base mutualistica, quali a titolo meramente esemplificativo):
  - INPS
  - INAIL
  - IPSEMA
- Enti di sviluppo e regolamentazione economica (enti preposti alla disciplina di determinati settori dell'attività economica a rilevanza nazionale e locale):
- Enti scientifici (enti che svolgono compiti di ricerca e sperimentazione)
- Enti culturali (enti aventi finalità di promozione della cultura e di qualsiasi forma artistica)
- Organismi di diritto pubblico e Società partecipate, dalle Amministrazioni e/o dagli Enti sopra previsti, che aderiscono o possono aderire alle Convenzioni stipulate dalla Consip S.p.A. in virtù della normativa vigente.

- **Lotto 2** – “Altre Amministrazioni” per le altre Pubbliche Amministrazioni diverse da quelle del Lotto 1:
  - Regioni
  - Province
  - Città metropolitane
  - Comuni
  - Istituzioni
  - Unioni di Comuni
  - Consorzi di funzione ed associazioni tra enti locali non esercenti attività economiche
  - Comunità montane
  - Comunità isolate e di arcipelago
  - Enti pubblici a carattere regionale o locale (es. Agenzie Regionali)
  - Enti associativi (enti esponenziali di gruppi o di imprenditori o di categorie di utenti che determinano direttamente le modalità di funzionamento dell’ente)
  - Enti assistenziali (enti che erogano prestazioni assistenziali):
  - Enti parco (enti preposti alla gestione di parchi nazionali o regionali)
  - Enti turistici e sportivi (enti preposti alla gestione e alla promozione delle attività turistiche, sportive, ricreative e del tempo libero a livello nazionale e locale)
  - Istituti scolastici, Università ed istituti di istruzione universitaria
  - Camere di commercio
  - Enti per il diritto allo studio
  - i soggetti di cui all’articolo 1, comma 1, Legge n. 157/1999 (i movimenti politici) che, ai sensi dell’articolo 24, comma 4, Legge n. 289/2002, possono aderire alle Convenzioni Consip
  - ogni altra Amministrazione e/o Ente e/o soggetto che – non rientrando tra i soggetti elencati nel Lotto 1 – hanno legittimità ad utilizzare le Convenzioni Consip
  - Organismi di diritto pubblico e Società partecipate, dalle Amministrazioni e/o dagli Enti sopra previsti, che aderiscono o possono aderire alle Convenzioni stipulate dalla Consip S.p.A. in virtù della normativa vigente.

### **3. Modalità della fornitura**

Il processo di acquisto, fornitura e collaudo prevede una serie di attività a carico dell’Amministrazione e del Fornitore di seguito descritte:



Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede due distinte fasi:

- una prima fase finalizzata alla migliore comprensione delle esigenze dell'Amministrazione Contraente.
- una seconda fase che consente il dimensionamento e l'emissione dell'Ordinativo di fornitura nonché la sua esecuzione.

L'Amministrazione Contraente, qualora lo ritenga opportuno, potrà comunque procedere direttamente con l'emissione della *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo*, come descritta nella seconda fase, senza quindi richiedere il sopralluogo;

Tali fasi sono, pertanto, identificabili come segue:

- **Prima fase:**
  - analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione Contraente;
  - richiesta di progetto preliminare;
  - sopralluogo;
  - progetto e preventivo economico preliminare;
- **Seconda fase:**
  - *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo* e per il preventivo economico definitivo;
  - analisi e modifiche del progetto esecutivo;
  - richiesta di fornitura attraverso l'emissione dell'ordinativo di fornitura;
  - fornitura, installazione e configurazione;
  - verbale di collaudo.

### **3.1 Attività prima fase**

Vengono di seguito descritte in dettaglio le attività previste nella prima fase:

#### **Analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione Contraente**

L'Amministrazione Contraente, prima di ogni contatto con l'Aggiudicatario, potrà:

- condurre un'analisi che porti ad individuare le sedi di interesse, il numero e la dislocazione delle PDL, le tecnologie impiegabili, la configurazione delle utenze in termini di capacità di banda, protocolli e servizi, qualità di servizio, logiche di ripartizione di classi di utenze, esigenze di connettività intranet/extranet;
- verificare lo stato dell'infrastruttura esistente al fine di potere valutare l'impatto tecnico/economico per la scelta della migliore soluzione tecnologica per l'integrazione della nuova rete.

L'Amministrazione Contraente potrà presentare, a seguito di tale attività di analisi dei requisiti e delle esigenze, direttamente il Progetto esecutivo, che sarà comunque oggetto di "verifica di compliance" con i prodotti/servizi della Convenzione da parte del Fornitore.

#### **Richiesta di Progetto Preliminare**

Effettuata l'analisi dei propri requisiti ed esigenze, l'Amministrazione Contraente gestirà direttamente con il Fornitore le fasi procedurali necessarie all'emissione dell'Ordinativo di fornitura.

A tale fine l'Amministrazione formulerà una Richiesta di Progetto Preliminare compilando il modulo "richiesta progetto preliminare" scaricabile nella sezione del portale "*Sei un'amministrazione>Che strumento vuoi usare> Convenzioni>Reti Locali 5>Documentazione*". Il modulo conterrà un insieme di informazioni, derivanti dall'analisi condotta, necessarie al Fornitore per dimensionare il progetto, quali:

- identificazione delle sedi coinvolte (indirizzo e numero civico);
- l'indicazione puntuale di un proprio referente (nome, cognome, indirizzo di posta elettronica, telefoni fisso e mobile);
- le planimetrie delle aree di lavoro, dei locali, degli edifici e del sistema esistente;
- il numero di prese da installare esplicitando se si tratta di estensione del cablaggio ad un intero immobile o a parte di esso;
- la dislocazione dei locali e dei punti adibiti ad ospitare gli armadi e le scatole di derivazione;
- il tipo di apparati già utilizzati, quali switch, router, access point e apparati passivi;
- la fornitura di apparati attivi e/o passivi, comprensivi dei servizi inclusi nel costo di fornitura;
- la fornitura di servizi aggiuntivi a completamento della fornitura e sulla base delle esigenze dell'Amministrazione.

### **Sopralluogo**

A seguito della Richiesta di Progetto Preliminare da parte dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario dovrà provvedere, qualora richiesto dall'Amministrazione, ad un sopralluogo presso la sede dell'Amministrazione per verificare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta.

In particolare l'Aggiudicatario dovrà, anche attraverso interviste al personale addetto, individuare:

- posizione delle postazioni di lavoro da attivare;
- coerenza del numero e delle caratteristiche degli apparati, passivi ed attivi, individuati dall'Amministrazione con le specifiche funzionali di progetto;
- posizionamento degli apparati attivi e passivi ed eventuali criticità dovute alla logistica;
- attività di configurazione per la messa in opera degli apparati attivi, se richieste;
- attività di manutenzione degli apparati attivi e passivi già esistenti presso la sede dell'Amministrazione, se richieste;
- specifiche del servizio di gestione della rete, se richiesto;
- eventuali impatti sulla normale operatività degli utenti.

Del sopralluogo e delle relative attività verrà redatto apposito verbale tra le parti. Le date e le modalità del sopralluogo dovranno essere concordate tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare per la consegna del Progetto preliminare.

### **Progetto e Preventivo economico preliminare**

Conclusa la fase di sopralluogo il Fornitore dovrà consegnare il Progetto preliminare entro il termine perentorio del trentesimo giorno decorrente dalla Richiesta di Progetto Preliminare da parte dell'Amministrazione, pena



l'applicazione delle penali di cui al Capitolato tecnico. Detto Progetto preliminare dovrà includere:

- l'analisi dei requisiti effettuata dall'Amministrazione Contraente e le possibili integrazioni derivanti dal sopralluogo;
- il dimensionamento del Progetto in termini di sistemi e servizi (per consentire all'Amministrazione Contraente una corretta valutazione dell'offerta);
- i tempi di realizzazione proposti;
- il Preventivo economico preliminare ovvero la valorizzazione economica dei sistemi e dei servizi richiesti sulla base del Listino di Fornitura di Convenzione.

È facoltà dell'Amministrazione Contraente, chiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni ed eventualmente proseguire con la Progettazione esecutiva propedeutica all'Ordinativo di fornitura.

Con tale attività termina la Prima Fase, come sopra descritta.

### 3.2 Attività seconda fase

#### Progettazione esecutiva ed emissione Ordinativo di fornitura

Accettato il Progetto preliminare, l'Amministrazione invia al Fornitore una lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo, attraverso la compilazione e invio del modulo "**Lettera d'ordine del Progetto Esecutivo**", scaricabile (solo per gli utenti registrati al portale) nella sezione del portale "Sei un'amministrazione>Che strumento vuoi usare> Convenzioni>Reti Locali 5>Documentazione", al quale dovrà essere allegato il DUVRI.

Si precisa che la compilazione del DUVRI non è obbligatoria:

- nel caso di mere forniture
- nel caso di prestazioni inferiori ai 5 gg/uomo (purché non venga richiesto il servizio di manutenzione, per il quale non è pianificabile e quantificabile il numero di giornate di lavoro necessarie all'effettuazione del servizio).

Ove l'attività abbia ad oggetto tali prestazioni, dunque, il DUVRI non è obbligatorio ma deve essere comunque fornito il documento preliminare attestante la valutazione preliminare dell'assenza dei rischi da interferenza.

Durante la fase di redazione del Progetto esecutivo, l'Aggiudicatario avrà facoltà di effettuare ulteriori sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione Contraente. Tale facoltà diventa un obbligo qualora richiesto dall'Amministrazione nel caso di assenza di produzione del Progetto preliminare. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare per la consegna del Progetto esecutivo.

L'Aggiudicatario dovrà consegnare il Progetto esecutivo entro il termine perentorio del venticinquesimo giorno decorrente dalla data di ricezione della *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo*, pena l'applicazione delle relative penali.

Unitamente e contestualmente al Progetto Esecutivo il Fornitore consegna all'Amministrazione il **Preventivo economico definitivo**, con indicato il corrispettivo definitivo delle attività oggetto del Progetto esecutivo, redatto sulla base del Listino di Fornitura.

Il Progetto esecutivo dovrà rispettare la struttura definita nel paragrafo 2.1.2 del Capitolato Tecnico e dovrà riportare il dettaglio complessivo di tutte le attività di installazione e dei prodotti utilizzati ed il prezzo complessivo della fornitura (con relativi lavori di posa in opera) e lavori per la realizzazione di opere civili accessorie alla fornitura stessa.

Il Progetto esecutivo dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.

Si precisa che l'incidenza economica dei lavori per la realizzazione di opere civili accessorie alla fornitura calcolata nel completo rispetto dei principi e delle norme dianzi indicati, dovrà rispettare, nell'ambito dei singoli Ordinativi di fornitura, quanto previsto dall'art. 14 commi 2 e 3 del decreto legislativo 12/04/2006 n. 163 (Codice degli Appalti), considerato che le forniture ed i servizi connessi costituiscono l'oggetto principale del contratto ed i lavori hanno carattere un tantum e meramente accessorio e strumentale alla fruibilità dei prodotti e dei servizi e che, pertanto, il valore dei lavori non dovrà eccedere, in ogni caso, il 50% del valore complessivo dell'Ordinativo.

Ove ciò non fosse, l'Ordinativo di fornitura non potrà essere emesso dall'Amministrazione contraente e, qualora emesso, non potrà essere accettato dal Fornitore.

L'Amministrazione Contraente, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del Progetto esecutivo può:

- approvare il menzionato Progetto attraverso l'emissione ed invio di un Ordinativo di fornitura al Fornitore, ovvero, in alternativa
- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo.

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente chieda modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo, queste dovranno essere formalizzate per iscritto ed inviate al Fornitore.

Il Fornitore dovrà presentare il Progetto esecutivo modificato all'Amministrazione Contraente entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, affinché quest'ultima possa **definitivamente** approvarlo.

Entro lo stesso termine, il Fornitore dovrà, conseguentemente, modificare e consegnare all'Amministrazione Contraente il Preventivo economico definitivo.

Tutta la documentazione dovrà essere fornita all'Amministrazione Contraente in formato cartaceo e su supporto elettronico. Si precisa che, in caso di contrasto tra quanto contenuto nella versione cartacea e quanto contenuto nella versione elettronica, prevarrà la versione cartacea.

**Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente emetta una *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo* ma, dopo la redazione del Progetto esecutivo da parte del Fornitore, decida di non approvare detto Progetto e, quindi, di **non procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, l'Amministrazione Contraente dovrà comunque corrispondere al Fornitore un corrispettivo per gli oneri di progettazione**, secondo quanto indicato nella seguente tabella:**

PDL	Importo
≤ 100 oppure solo fornitura	1.000,00 €
tra 100 e ≤ 200	2.000 €
> 200	5.000,00 €

#### Remunerazione costo del Progetto Esecutivo

Le PDL che devono essere valutate per il computo del costo della progettazione esecutiva sono quelle rilevate durante la fase di analisi dei requisiti, eventualmente modificate durante l'analisi del Progetto e indicate dall'Amministrazione nella *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo*.

Si precisa che i corrispettivi indicati nella tabella sopra riportata sono fissi, invariabili ed omnicomprensivi di ogni onere e spesa inerenti la Progettazione esecutiva. Gli stessi non sono oggetto di offerta e, quindi, di ribasso da parte dei Fornitori.

L'Amministrazione Contraente potrà non procedere con l'Ordinativo di Fornitura, senza alcun onere a carico della medesima, qualora la quotazione del Preventivo economico definitivo (riportata nel Progetto esecutivo) risulti superiore del 10% (dieci per cento) rispetto alla quotazione del Preventivo economico preliminare (riportata nel Progetto preliminare).

Come già indicato, è facoltà dell'Amministrazione inviare al Fornitore direttamente un Progetto esecutivo, che sarà comunque oggetto di "verifica di compliance" con i prodotti/servizi della Convenzione da parte del Fornitore. Il Fornitore potrà avvalersi in questo caso di un tempo massimo pari a 10 (dieci) giorni per effettuare le verifiche su tale compliance ed eventualmente non proseguire con l'Ordinativo di fornitura qualora dimostri una **palese** non compliance dei prodotti/servizi presenti nel Progetto esecutivo fornito dall'Amministrazione Contraente con quelli della Convenzione.

Decorsi i predetti 10 (dieci) giorni di verifiche senza che il Fornitore abbia consegnato all'Amministrazione Contraente comunicazione scritta di rinuncia alla fornitura contenente documentazione comprovante la palese non compliance dei prodotti/servizi, il Progetto esecutivo si riterrà automaticamente accettato da parte del Fornitore.

**Nel caso in cui un'Amministrazione abbia necessità di una mera fornitura e non abbia necessità di un sopralluogo da parte del Fornitore né di un progetto, può procedere con l'acquisizione dei beni di cui necessita utilizzando, in tutte le fasi di acquisizione, il sistema di e-procurement della Consip.**

Si precisa che può essere utilizzato in tutte le fasi di acquisizione il sistema di e-procurement della Consip, solo per acquistare i seguenti prodotti:

CABLAGGIO STRUTTURATO
Armadi a rack e accessori
Cavi, connettori e accessori in rame
Cavi, connettori e accessori in fibra ottica
Servizio di attestazione di cavo multicoppia
Prese e scatole per cablaggio
Bretelle telefoniche
Patch panel e accessori in rame e in fibra
Apparati wireless
Access Point Wireless
Antenne Wireless
Switch
Switch
Dispositivi di sicurezza
Dispositivi di sicurezza
Gruppi di continuità
Gruppi di continuità
Servizi
Servizio di assistenza e manutenzione della fornitura acquistata in convenzione (manutenzione del nuovo)
Servizio di addestramento
Servizio di aggiornamento della fornitura dei dispositivi per la sicurezza acquistati in convenzione
Servizi intervento su PDL
Servizi di gestione della rete

L'Amministrazione che intende utilizzare, in tutte le fasi di acquisizione, il sistema di e-procurement della Consip dovrà allegare il DUVRI all'ordinativo di fornitura. Si precisa che la compilazione del DUVRI non è obbligatoria:

- nel caso di mere forniture
- nel caso di prestazioni inferiori ai 5 gg/uomo (purché non venga richiesto il servizio di manutenzione, per il quale non è pianificabile e quantificabile il numero di giornate di lavoro necessarie all'effettuazione del servizio).

Ove l'attività abbia ad oggetto tali prestazioni, dunque, il DUVRI non è obbligatorio ma deve essere comunque fornito il documento preliminare attestante la valutazione preliminare dell'assenza dei rischi da interferenza.

### 3.3 Fornitura, installazione e configurazione

All'atto della fornitura il Fornitore dovrà provvedere, con mezzi, materiali e personale specializzato propri, a:

- fornitura;
- installare integralmente gli apparati oggetto di fornitura nei locali indicati per ospitare le apparecchiature;

- per gli apparati oggetto di fornitura, garantire tutte le attività di prima configurazione che consentano all'Amministrazione Contraente di ottenere un sistema "chiavi in mano" stabile e funzionante;
- procedere alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparati/servizi oggetto di fornitura;
- garantire la continuità e le funzionalità dei sistemi di rete e di fonia preesistenti nel periodo di installazione delle nuove componenti, anche attraverso installazioni provvisorie;
- garantire che qualora un'operazione di attivazione del sistema dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- garantire che qualora gli interventi comportino una completa interruzione della attività lavorativa, dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione e comunque concordati preventivamente con l'Amministrazione;
- svolgere tutte le precedenti attività nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza (D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.) a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa. L'Amministrazione dovrà presentare, con le dovute eccezioni su menzionate, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI), secondo la Determinazione n. 3/2008 (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale italiana n. 64 del 15 marzo 2008) dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, valutando altresì i costi della sicurezza;
- garantire che gli interventi vengano effettuati nel rispetto delle vigenti normative in termini di edilizia ed urbanistica, e che gli impianti installati siano del tutto conformi a quanto indicato nelle vigenti leggi ed in particolare al D.M. n. 37/2008, tali da garantire all'Amministrazione che le opere effettuate siano complessivamente in grado di soddisfare i requisiti necessari all'ottenimento del certificato di agibilità (ex artt. 24 e 25 D.P.R. n. 380/2001).

A conclusione della fornitura l'Aggiudicatario dovrà rilasciare un documento, "Verbale di Fornitura", comprovante l'avvenuta esecuzione di tutte le attività inerenti la fornitura e l'installazione e la verifica funzionale. Tale documento dovrà riportare la data di completamento della fornitura e tutte le informazioni di dettaglio qualificanti l'oggetto della fornitura stessa (ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'elenco di beni e servizi forniti, il luogo di fornitura, il codice di riferimento dell'Ordinativo di fornitura, ecc.) e l'elenco dei test e i relativi risultati, effettuati al fine di verificare che quanto fornito dall'Aggiudicatario sia conforme ai requisiti indicati nel presente Capitolato Tecnico.

Per le tempistiche relative alla fornitura e installazione si faccia riferimento al paragrafo 0 sui Livelli di Servizio.

### **3.4 Collaudi**

Il servizio di supporto al collaudo, da intendersi quale assistenza del Fornitore nella fase del collaudo da parte dell'Amministrazione, è obbligatorio e il relativo costo è da intendersi compreso nel prezzo della Fornitura.

L'Aggiudicatario procederà, con propri mezzi e risorse, alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparati/servizi oggetto di Fornitura; tali prove dovranno consistere in test volti a verificare che quanto installato sia conforme ai requisiti offerti e si intenderà positivamente superata solo se tutti gli apparati installati risultino funzionare correttamente, sia singolarmente che interconnessi tra loro.

Al termine di tale verifica, l'Aggiudicatario consegnerà all'Amministrazione Contraente il "Verbale di Fornitura" nel rispetto dei termini stabiliti nel paragrafo "SLA", pena l'applicazione delle relative penali.

L'Amministrazione Contraente procederà al collaudo della fornitura e potrà a suo insindacabile giudizio:

- eventualmente avvalersi della documentazione di autocertificazione rilasciata dall'Aggiudicatario, mediante accettazione del "Verbale di Fornitura"; in questo caso l'Amministrazione Contraente sottoscriverà, entro 20 giorni, un "Verbale di Collaudo";
- provvedere alla nomina di una propria Commissione di Collaudo. In questo caso l'Amministrazione stessa dovrà nominare la Commissione di Collaudo entro 15 (quindici) giorni dalla data riportata sul "Verbale di Fornitura". L'Aggiudicatario dovrà collaborare, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, al supporto dei lavori della Commissione di Collaudo. In particolare, l'Aggiudicatario dovrà supportare l'esecuzione dei test di collaudo ed il rilascio in esercizio dell'hardware e del software. I lavori della Commissione dovranno concludersi nei 15 (quindici) giorni successivi alla costituzione della Commissione di Collaudo.

In caso di esito negativo del collaudo, l'Aggiudicatario dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti e comunicare la disponibilità al secondo collaudo entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data del primo collaudo negativo, pena l'applicazione delle relative penali.

Qualora anche il secondo collaudo abbia esito nuovamente negativo verranno applicate le penali di cui al paragrafo 5 del Capitolato tecnico. È facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori collaudi ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura, in tutto o in parte.

Tutte le attività di collaudo dovranno concludersi con la stesura di un "Verbale di Collaudo". Nel caso di esito positivo, la data del "Verbale di Collaudo" positivo avrà valore di "Data di accettazione" della fornitura e, quindi, della relativa attivazione.

Per l'esecuzione delle procedure di collaudo, l'Aggiudicatario dovrà realizzare a proprie spese una piattaforma tecnica, di seguito denominata "test-bed", strutturata in modo da consentire l'esecuzione di tutte le verifiche funzionali "Test Object List (TOL)" previste dalle procedure di collaudo.

L'Aggiudicatario dovrà realizzare la piattaforma di test-bed presso ogni sede dell'Amministrazione Contraente interessata dal progetto esecutivo, fornendo anche il personale necessario per l'esecuzione delle prove.

### 3.5 SLA

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri di SLA descritti nei paragrafi seguenti saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi associata al profilo di qualità richiesto dall'Amministrazione Contraente di seguito riportata:

LP	MP	HP
Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00	Lun-Ven 8.00 - 17.00 oppure Lun-Ven 9.00 - 18.00 e Sab 8.00-14.00	H24, 7 giorni su 7

#### 3.5.1 SLA per i tempi di progettazione

Il Fornitore dovrà garantire la realizzazione del Progetto Preliminare, così come descritto nel § 4.1.1 del Capitolato Tecnico, entro e non oltre il trentesimo giorno decorrente dalla data di *Richiesta di Progetto Preliminare*.

Il Fornitore dovrà garantire la realizzazione del Progetto Esecutivo, così come descritto nel § 4.1.1 del Capitolato Tecnico, entro e non oltre il venticinquesimo giorno decorrente dalla data di ricezione dalla *Lettera d'ordine del Progetto esecutivo* (10 giorni per la seconda emissione).

#### 3.5.2 SLA per la consegna, installazione e avvio dei servizi

Il Fornitore dovrà effettuare la fornitura, installazione e relative verifiche funzionali degli apparati, passivi ed attivi, entro i tempi massimi di seguito indicati, salvo diverso accordo tra le parti risultante dal progetto esecutivo approvato, in ogni caso decorrenti dall'ordinativo di fornitura (vedi par. 4.1.2 del Capitolato tecnico).

SLA di Fornitura e installazione	
Tempo di consegna, installazione e verifica	40 giorni solari per ordinativi con emissione di Progetto esecutivo
Tempo di consegna, installazione e verifica	55 giorni solari per ordinativi senza emissione di Progetto esecutivo
Tempo di avvio dei servizi	15 giorni solari

#### 3.5.3 SLA per le attività di supporto al collaudo

Le attività di supporto al collaudo (a carico dell'Aggiudicatario) effettuato dalla Commissione di Collaudo nominata dall'Amministrazione Contraente, saranno monitorate sulla base dei seguenti parametri di SLA (vedi par. 4.1.3 del Capitolato tecnico).

SLA di Fornitura e installazione	
Primo collaudo negativo	15 giorni solari
Secondo collaudo negativo	o giorni solari

### 3.5.4 SLA per i servizi di assistenza e manutenzione del nuovo e dell'esistente

Di seguito sono elencate le definizioni ed i valori target dei Service Level Agreement che Il Fornitore dovrà soddisfare per l'espletamento dei servizi di assistenza e manutenzione.

**Tempo di risposta al disservizio:** si intende il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'operatore del Call Center, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity Code assegnato al disservizio stesso.

**Tempo di intervento:** si intende il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dal Fornitore.

**Tempo di ripristino del servizio:** si intende il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione e la chiusura<sup>2</sup> dello stesso.

**Tempo di attesa per il servizio di Call Center:** è definito come il tempo, misurato in secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l'inizio della chiamata al Call Center dell'Aggiudicatario e la risposta dell'operatore nel 95% dei casi consolidato su base settimanale.

**Percentuale di chiamate perse:** si definisce chiamata persa quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 120 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Detto valore viene valutato considerando il numero delle chiamate consolidato su base settimanale

Il livello di gravità del guasto segnalato sarà codificato attraverso dei Severity Code assegnati dal Call Center del Fornitore. Il Severity Code dovrà essere repentinamente segnalato dal Call Center ai referenti mediante gli strumenti di comunicazione disponibili (telefono, fax, posta elettronica) assieme ad una diagnosi di massima del disservizio e ad una stima sulle modalità e sulle tempistiche di ripristino.

I Severity Code sono identificati nella tabella seguente:

Severity Code	
Severity Code 1	Guasto Bloccante: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative.

<sup>2</sup> La chiusura del disservizio viene catalogata dal Call Center dell'Aggiudicatario previa accettazione da parte dell'Amministrazione Contraente, a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività del servizio.



**Severity Code 2**

Disservizio: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente.

In base alle fasce di performance e ai differenti gradi di severity, i parametri di livello di servizio assumono i seguenti valori:

Parametro		SMR		
Descrizione	Severity Code	LP	MP	HP
Tempo di risposta al disservizio		6 ore lavorative	4 ore lavorative	1 ora lavorativa
Tempo di intervento		8 ore lavorative	4 ore lavorative	2 ore lavorative
Tempo di ripristino del servizio	1	12 ore lavorative	10 ore lavorative	4 ore lavorative
	2	16 ore lavorative	12 ore lavorative	6 ore lavorative
Tempo di attesa per il servizio di Call Center		120 secondi		
Percentuale di chiamate perse		inferiore al 4%		

### 3.5.5 SLA per i servizi di gestione

Di seguito sono elencate le definizioni ed i valori target dei Service Level Agreement che il Fornitore dovrà soddisfare per l'espletamento dei servizi di gestione.

Lo SLA "**Tempo di segnalazione malfunzione**" riportato di seguito è relativo ad entrambi i servizi di cui ai paragrafi 2.6.3.2 e 2.6.3.3 del Capitolato tecnico.

- *Tempo di segnalazione malfunzione*: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra l'insorgenza della malfunzione e l'innesco, da parte del personale dell'Aggiudicatario che effettua la gestione, del Call Center per l'apertura dei Trouble Ticket;
- *Tempo di intervento in reperibilità h24*: è definito come il tempo, misurato in ore solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale dell'Aggiudicatario reperibile e l'orario di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione;

Parametro	LP	MP	HP
Tempo di segnalazione malfunzione	1 ora lavorativa		
Tempo di intervento in reperibilità h24	2 ore solari		

### 3.5.6 SLA per i servizi di intervento su chiamata sul PDL

Di seguito è elencato il Service Level Agreement che il Concorrente dovrà soddisfare relativamente ai servizi di intervento su chiamata sul PDL.

**Tempo di risoluzione delle richieste di servizio ricevute:** è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta di intervento effettuata dall'Amministrazione Contraente e la chiusura del medesimo, formalizzata nel "Rapporto di Fine Intervento" (definito nel paragrafo 2.6.2 del Capitolato tecnico); la finestra di osservazione sulla quale sarà calcolato il parametro è da considerarsi trimestrale a partire dalla prima richiesta di lavorazione. Nella seguente tabella per PDL si intende il numero di PDL per cui si richiede il servizio in oggetto.

Parametro	PDL <10	10 ≤ PDL < 20	PDL ≥ 20
<b>Tempo di risoluzione delle richieste di servizio ricevute</b>	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	Da concordare con l'Amm. Cont.

## 4. Condizioni economiche

### 4.1 Corrispettivi

Il Listino di Fornitura, contenente l'indicazione dei prezzi degli apparati e dei servizi offerti è riportato nel documento "Listino di Fornitura".

### 4.2 Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

#### 1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 5.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali ovverosia:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- i riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- i criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);
- i criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
<b>Tempo di consegna, installazione e verifica (par. 4.1.2 del Capitolato tecnico)</b>	- 40 giorni solari per ordinativi con emissione di Progetto esecutivo  - 55 giorni solari per ordinativi senza emissione di Progetto esecutivo	- 1‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione e Contraente
<b>Tempo di avvio dei servizi (par. 4.1.2 del Capitolato tecnico)</b>	-15 giorni solari	- 1‰ del valore complessivo dell'ordinativo di fornitura per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione e Contraente

## 2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata *in copia conoscenza* a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 7.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

### 3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

### 4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo nn.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- a. **compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- b. **escussione della cauzione definitiva** per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il *limite legale* previsto per l'ammontare *complessivo* delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 7.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

### **Ulteriori tutele**

#### ▪ **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

#### ▪ **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

#### ▪ **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- giusta causa
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali).

#### ▪ **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

## **5. Fatturazione e pagamenti**

I corrispettivi per i prodotti e servizi dovuti dall'Amministrazione possono essere fatturati dal Fornitore a decorrere dalla "Data di accettazione" della fornitura fatta eccezione per:

- a) i corrispettivi relativi al servizio di assistenza e manutenzione ed ai servizi di gestione, espressi in un canone annuo (per ogni annualità di durata del servizio), al termine del periodo di riferimento; in caso di periodicità inferiore all'annualità, verrà corrisposto la quota parte del canone annuo;

- b) i corrispettivi relativi ai servizi di intervento su PDL, al termine dell'esecuzione dei servizi medesimi e comunque al termine della validità del pacchetto;
- c) il corrispettivo relativo al servizio di addestramento e formazione, a seguito dell'esito positivo della verifica e valutazione sull'andamento dei corsi, quindi a decorrere dalla data riportata nella scheda di valutazione con esito positivo dei corsi medesimi, così come stabilito nel Capitolato Tecnico;
- d) il corrispettivo per l'esecuzione della fase di progettazione, svolta a seguito di Lettera d'ordine dell'Amministrazione che, tuttavia, non emetta - per fatto non imputabile al Fornitore - l'Ordinativo di Fornitura, allo spirare del termine per l'approvazione del progetto esecutivo.

## 6. Come Ordinare

### 6.1 Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

1. registrazione Base (chi sei)
2. abilitazione (che fai)

**Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.**

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente **con firma digitale**: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

### 6.2 Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

Una volta effettuato il login sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;

- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

### **6.3 Call Center**

Il fornitore mette a disposizione un call center multicanale (telefono, fax, email) dedicato alla Convenzione, accessibile mediante:

- **Numero verde 800333666 ps. 8**: dedicato alle comunicazioni telefoniche di carattere commerciale
- **Numero verde 800333666 ps. 6**: dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza tecnica
- **E-Mail [convenzionelan5@telecomitalia.it](mailto:convenzionelan5@telecomitalia.it)**: dedicato alla ricezione di richieste di carattere commerciale
- **Fax 800333669**: per tutte le comunicazioni via FAX

### **6.4 Referenti del fornitore**

L'elenco dei referenti per Lotto, con le indicazioni delle provincie di riferimento e le coordinate per i contatti, è riportato nel documento "*Referenti fornitore*".

### **6.5 Responsabile generale del servizio**

**Luciano Cavalieri**

[luciano.cavalieri@telecomitalia.it](mailto:luciano.cavalieri@telecomitalia.it)

Tel. 0636880751

Cell. 3356339136

## 7. Allegati

### 7.1 Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnnn

Spett.le

**Telecom Italia S.p.A.**

**ICT Solutions & Service  
Platforms**

**Gestione Convenzioni**

Viale Parco dei Medici 61

00148 – Roma

c.a. Nominativo Referente Fornitore

**Oggetto: Reti locali 5 - stipulata in data 29/02/2016 lotto/i nn ordinativo di fornitura [Inserire l'ordinativo di riferimento] - contestazione addebito ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/Impresa/RTI/Consorzio quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.*

*N.B. : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn delle Condizioni Generali della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto*



*dell'articolo delle Condizioni Generali della Convenzione nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].*

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera]*.

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

---

## 7.2 Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

**Telecom Italia S.p.A.**

**ICT Solutions & Service  
Platforms**

**Gestione Convenzioni**

Viale Parco dei Medici 61

00148 – Roma

c.a. Nominativo Referente Fornitore

**Oggetto: Reti locali 5 - stipulata in data 29/02/2016 lotto/i nn ordinativo di  
fornitura [Inserire l'ordinativo di riferimento] - applicazione penali per  
inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

*[In base alla casistica, inserire il testo relativo]*

*[1° caso]* Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

*[2° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della

somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*  
*[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]*

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

*[3° caso]* Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti

---