

Reti Locali 7

Tutti i lotti



GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 5

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE 6

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI 6

2.2. PRODOTTI..... 6

2.2.1. COMPONENTI PASSIVE..... 6

2.2.2. COMPONENTI ATTIVE..... 7

2.3. SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA 8

2.3.1. FORNITURA, CONSEGNA E INSTALLAZIONE 8

2.3.2. SUPPORTO AL COLLAUDO 9

2.3.3. SERVIZIO DI DISMISSIONE DELL’ESISTENTE 9

2.3.4. CALL CENTER DEL FORNITORE 9

2.4. SERVIZI OPZIONALI..... 11

2.4.1. CONFIGURAZIONE DEGLI APPARATI ATTIVI..... 11

2.4.2. LAVORI DI POSA IN OPERA DELLA FORNITURA 12

2.4.3. LAVORI DI REALIZZAZIONE DI OPERE CIVILI ACCESSORIE ALLA FORNITURA 13

2.4.4. ASSISTENZA E MANUTENZIONE 15

2.4.5. SERVIZIO DI INTERVENTO SU CHIAMATA SU PDL..... 16

2.4.6. SERVIZIO DI MONITORAGGIO E GESTIONE DELLA RETE 19

2.4.7.	SISTEMA DI MONITORAGGIO E GESTIONE DELLA RETE.....	19
2.4.8.	SERVIZIO DI GESTIONE DA REMOTO DELLA RETE	20
2.4.9.	SERVIZIO DI GESTIONE ON-SITE DELLA RETE	22
2.4.10.	SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO	24
2.4.11.	SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI CABLAGGIO ESISTENTE	25
2.5.	SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	25
3.	MODALITÀ DI FORNITURA	27
3.1.	FASE DI VALUTAZIONE PRELIMINARE	27
3.2.	FASE DI DIMENSIONAMENTO ED ESECUZIONE.....	29
3.2.1.	CON RICHIESTA DI PIANO DI ESECUZIONE.....	29
3.2.2.	SENZA RICHIESTA DI PIANO DI ESECUZIONE, CON PIANO EMESSO DA PA	30
3.2.3.	SENZA NECESSITÀ DI EMISSIONE PIANO DI ESECUZIONE	30
3.3.	REPORT DI MONITORAGGIO PER LE AMMINISTRAZIONI	31
3.3.1.	REPORT DEI SERVIZI	31
3.3.2.	REPORT DEI LIVELLI DI SERVIZIO CONSEGUITI.....	32
3.4.	SLA	33
4.	CONDIZIONI ECONOMICHE	35
4.1.	CORRISPETTIVI	35
4.2.	PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	35

4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE	35
4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE.....	36
4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE	36
4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE	36
5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	39
6. COME ORDINARE	41
6.1. REGISTRAZIONE.....	41
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA	41
6.3. ORDINI NSO (NODO SMISTAMENTO ORDINI)	42
7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE	43
7.1. CALL CENTER (RIFERIMENTI)	43
7.2. REFERENTI DEL FORNITORE	43
7.3. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO	43
8. ALLEGATI	44
8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI	44
8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI	46

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 7 - 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 Vodafone Italia S.p.A. e Converge S.p.A. in RTI (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per tutti i lotti 1, 2, 3 e 4.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://www.acquistinretepa.it>, nella sezione **Acquista > Convenzioni > Reti Locali 7**.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento 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 <https://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

2.1. Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di 18 (diciotto) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriore 1 (un) mese.

I singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno una durata, in dipendenza delle annualità dei servizi di assistenza e manutenzione, di gestione da remoto e di gestione on-site della rete richieste all'atto dell'Ordinativo medesimo, pari a 12 (dodici), 24 (ventiquattro), 36 (trentasei) o fino ad un massimo di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla data di accettazione della fornitura.

Tuttavia, per ordinativi relativi a periodi superiori a 12 mesi, l'Amministrazione avrà la facoltà di effettuare l'ordine con modularità progressiva trimestrale (cioè, ad esempio, potranno essere ordinati servizi per 12+9 mesi). Inoltre, qualora l'ordinativo emesso dall'Amministrazione 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.

2.2. Prodotti

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

2.2.1. 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 alle famiglie di prodotti:

Armadi a Rack (e accessori) del marchio TECNOSTEEL;

Altre componenti passive del marchio LEVITON:

- Cavi in rame (UTP, S/FTP, Cat.6, Cat.6A, in classe B2ca, Cca);
- Cavi in fibra ottica (mono e multimodali, micron OM3, OM4, OS2, 2-4-8-12-24 fibre, armati e non armati, cavi array, in classe E e B2);
- Bretelle in fibra ottica e in rame;
- Connettori ottici;
- Prese e scatole (con 2 o 3 RJ45, UTP, FTP, Cat.6, Cat.6A);

- o Patch panel e accessori in fibra (cassetti ottici MTP, chassis, pigtail)

2.2.2. Componenti attive

Per i dettagli sul contenuto e descrizione di questi prodotti si faccia riferimento *all'Allegato 2 "Apparati Attivi"* mentre per la loro valorizzazione economica ed elenco si faccia riferimento *all'Allegato "Corrispettivi e prezzi-tutti i lotti"*

Si riporta una sintetica tabella dei brand offerti in base alla macro-tipologia di prodotti previsti.

Tipologia prodotti	Brand
Switch (da tipo 1 a tipo 10)	Alcatel-Lucent Enterprise Juniper Hewlett Packard Enterprise Huawei Technologies ZTE
Prodotti per l'accesso Wireless (access point per ambienti interni ed esterni, dispositivi e sw di gestione, antenne)	Alcatel-Lucent Enterprise Hewlett Packard Enterprise Huawei Technologies
Dispositivi per la sicurezza (5 tipologie di NGF ed 1 sandbox, 2 SEG e 5 NAC)	Checkpoint Fortinet Hewlett Packard Enterprise Huawei Technologies Forescout Sonicwall
Gruppi di continuità (con tensioni differenziate)	Powerme
Sistemi di monitoraggio	Hewlett Packard Enterprise (Hardware e Software)

2.3. Servizi inclusi nella fornitura

In questo paragrafo sono sinteticamente indicati tutti i servizi inclusi nel prezzo della fornitura.

2.3.1. Fornitura, consegna e installazione

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 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 dell'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 a tutela sia dei propri dipendenti, sia del personale dell'Amministrazione Contraente e di chiunque altro si trovi nei locali dell'Amministrazione stessa;
- garantire che gli interventi vengano effettuati nel rispetto delle vigenti normative in termini di edilizia e urbanistica, e che gli impianti installati siano del tutto conformi a quanto indicato nelle vigenti disposizioni legislative e regolamentari 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 e s.m.i.).

Per quanto riguarda l'installazione degli apparati attivi, costituirà esclusivo compito ed onere dell'Amministrazione Contraente la predisposizione degli impianti di alimentazione elettrica sino alla derivazione locale (presa standard 220 CA).

A conclusione della fornitura il Fornitore 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 dal Fornitore sia conforme ai requisiti indicati nel Capitolato Tecnico della Convenzione.

2.3.2. Supporto al collaudo

Il servizio di "supporto al collaudo" è obbligatorio ed il suo costo è da intendersi compreso nel prezzo della fornitura. Il Fornitore procederà, con propri mezzi e risorse, alla verifica funzionale di tutti i sistemi/apparati/servizi oggetto di Fornitura; tale verifica dovrà consistere in test volti a verificare che quanto installato sia conforme ai requisiti offerti e che tutti gli apparati installati risultino funzionare correttamente, sia singolarmente che interconnessi tra loro.

Al termine di tali verifiche, il Fornitore consegnerà all'Amministrazione Contraente il documento "Verbale di Fornitura" nel rispetto dei termini stabiliti nel paragrafo 4.1.2 del Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle relative penali.

2.3.3. Servizio di dismissione dell'esistente

Il Fornitore dovrà prestare l'attività di ritiro per lo smaltimento dei materiali (canaline, vecchi cablaggi, etc.) e delle apparecchiature sostituite 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.

Il servizio di dismissione dell'esistente potrà essere richiesto solo al momento dell'Ordinativo di fornitura in cui sono stati contestualmente ordinati i prodotti che sostituiscono i vetusti; il servizio dovrà essere citato in fase di pianificazione definitiva 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 capitolato (cavi, armadi, switch, gruppi di continuità, ecc.). Da tale adempimento sono esclusi i Rifiuti pericolosi che vanno smaltiti in base a specifiche previsioni normative da soggetti appositamente autorizzati.

2.3.4. Call Center del Fornitore

Il fornitore mette a disposizione un Call center multicanale (telefono, e-mail) dedicato alla Convenzione, raggiungibile tramite:

- **Numero verde 800208208 opz.1** dedicato alle comunicazioni telefoniche di carattere commerciale;

- **Numero verde 800208208 opz.2** dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza amministrativa;
- **Numero verde 800208208 opz.3** dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza tecnica;
- **E-Mail convenzione.retilocali@vodafone.pec.it, itfunc.mailboxgestioneamministrativaretilocali@vodafone.com** dedicato alla ricezione di richieste di carattere commerciale.

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.

Le attività oggetto del servizio possono essere contraddistinte in:

- ricezione segnalazioni provenienti dagli utenti accreditati dell'Amministrazione Contraente;
- gestione delle richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- apertura e gestione del guasto, su segnalazione del personale dell'Amministrazione, attraverso l'apertura di Trouble Ticket;
- qualificazione della richiesta: assistenza, manutenzione, attività gestione, etc.;
- classificazione della priorità/gravità (severity code). L'operatore deve essere in grado di modificare il livello di gravità in funzione della quantità di richieste pervenute associabili ad un unico guasto
- in caso di assistenza per malfunzionamento, assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione
- 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) anche rilevati automaticamente a mezzo telegestione;
- smistamento della richiesta al personale tecnico di secondo livello assegnato per una rapida risoluzione tramite telegestione o intervento on-site;
- rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento;
- chiusura del ticket all'atto della risoluzione del problema;
- qualora l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di gestione da remoto, l'help desk dovrà effettuare tutte le verifiche possibili da remoto e comunicarne l'esito all'Amministrazione richiedente;
- controllo dei processi di risoluzione attivati e verifica degli esiti;

- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo e fornitura di informazioni su tematiche legate all'applicazione della Convenzione;
- gestione delle richieste di informazioni sulle attività preliminari all'Ordinativo di Fornitura;
- supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- gestione delle richieste di informazioni sullo stato di avanzamento degli ordini e sulla loro evasione.

Il servizio di accoglienza, realizzabile anche attraverso strumenti di interazione (IVR), è attivo (24h 7x7 365 giorni all'anno); è garantita la presenza di operatori competenti nelle fasce orarie di copertura del servizio contrattualizzato dall'Amministrazione contraente.

Ogni comunicazione da parte del Fornitore e dell'Amministrazione Contraente avvenuta nell'ambito dell'utilizzo dell'help desk che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio deve essere formalizzata tramite e-mail.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento riportata nella e-mail inviata all'Amministrazione a seguito della segnalazione effettuata.

2.4. Servizi opzionali

2.4.1. 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 pianificazione definitiva. Tra le attività di configurazione che il Fornitore dovrà garantire al termine dell'installazione sono comprese:

- 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 funzionalità e policy per dispositivi per la sicurezza delle reti.

2.4.2. Lavori di posa in opera della fornitura

Il servizio di cui al presente paragrafo è opzionale per l'Amministrazione ed è relativo ai lavori di posa in opera della fornitura, acquistata in Convenzione, relativa a:

- cavi in rame;
- cavi in fibra;
- prese e scatole;
- patch panel e accessori in rame;
- patch panel e accessori in fibra ottica.

Tale attività include tutto quello che è necessario, compresi i materiali, per la posa in opera della fornitura di cui sopra. 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.

Tra tali opere si riporta a titolo puramente esemplificativo:

- attestazioni di qualsiasi tipo, includenti i connettori ottici o i connettori per cavo in rame;
- fornitura e posa di torrette di attestazione per cablaggio in fibra o rame;
- 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;
- fornitura e posa di strisce/pannelli di permutazione;
- ripristino della qualità e dell'aspetto delle strutture alla situazione pre-lavori;
- quant'altro necessario per il completamento del cablaggio strutturato.

I lavori dovranno essere eseguiti da soggetti in possesso di valida attestazione SOA, come stabilito nel Bando di gara, a norma di quanto previsto dagli articoli 60 e seguenti del D.P.R. n. 207 del 2010 applicabili in virtù dall'art. 216 co. 14 del D. Lgs. n. 50/2016.

I prezzi offerti devono includere gli oneri relativi all'utilizzo di tutte le dotazioni di cui l'impresa specializzata necessita nell'esecuzione delle attività di realizzazione degli impianti e comprendono altresì 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 delle verifiche funzionali, la garanzia e i disegni finali esecutivi.

Le opere di cui al presente paragrafo dovranno essere eseguite a regola d'arte e in modo tale da risultare omogenee alle realizzazioni eventualmente già presenti presso le Amministrazioni Contraenti. Le realizzazioni dovranno avvenire nel pieno rispetto dello standard ISO/IEC 11801 e pertinenti estensioni.

Lo svolgimento delle attività di realizzazione del cablaggio deve necessariamente avvenire senza recare pregiudizio alle normali attività lavorative degli uffici. Sotto questo profilo dovrà essere prevista, nel Piano di esecuzione definitivo, la garanzia del mantenimento del livello di rumore ad un valore non superiore a quello fissato dalla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., DPCM 01/03/91 e Legge 26/10/95 n. 447 e D. Lgs. 10 aprile 2006 n. 195), effettuando in ogni caso le attività più rumorose fuori dal normale orario di ufficio (esempio: forature passanti delle pareti o dei solai, foratura delle pareti mobili per alloggiare le borchie telematiche), così come l'apertura o la chiusura dei controsoffitti. La scelta delle attrezzature di cantiere dovrà porre particolare cura al contenimento del rumore, specie per quelle attività che non potranno essere svolte al di fuori del normale orario di lavoro degli uffici. In presenza di lavorazioni che producano polvere (in particolare foratura muri), dovranno sempre essere usate apparecchiature di aspirazione con funzionamento contestuale alla lavorazione stessa. Resta inteso che tutte le modalità di esecuzione dei lavori (durata, orari, ...) andranno concordate precedentemente con l'Amministrazione contraente.

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente richieda l'esecuzione del servizio di cui al presente paragrafo, il Fornitore è obbligato ad eseguire anche la certificazione di tutti i cavi e le terminazioni del sistema di cablaggio, secondo le modalità tecniche indicate nel Capitolato tecnico, il cui costo è da intendersi compreso nel servizio di installazione.

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

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

2.4.3. Lavori di realizzazione di opere civili accessorie alla fornitura

Contestualmente ai lavori di posa in opera della fornitura, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione e qualora non rientrino nelle attività di cui al precedente, dovrà prevedere la possibilità di realizzare opere civili accessorie alla fornitura stessa, 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 e 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.

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 progettati, costruiti e collaudati 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.

Tali lavori dovranno essere eseguiti, qualora il campo di applicazione risultasse lo stesso, contestualmente all'installazione del cablaggio strutturato. A titolo esemplificativo, in relazione alla movimentazione dei pannelli rimovibili per controsoffitti e pavimenti flottanti, qualora necessaria per l'installazione del cablaggio dati che per quello e/o per quello elettrico, dovrà avvenire in una unica soluzione e non essere oggetto di ulteriore valorizzazione economica come opera civile accessoria, poiché già compreso nel prezzo della relativa fornitura tra le attività di installazione/posa in opera

I materiali e i prodotti acquisiti nell'ambito del presente servizio sono quelli strettamente necessari alla realizzazione delle opere civili accessorie alla fornitura.

I lavori potranno essere eseguiti soltanto da soggetti in possesso di *valida attestazione SOA*, a norma di quanto previsto dagli articoli 60 e seguenti del D.P.R. n. 207 del 2010 applicabili in virtù dall'art. 216 co. 14 del D. Lgs. n. 50/2016. e nel rispetto dei CAM Affidamento di servizi di progettazione e lavori per nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici qualora le specifiche opere dovessero rientrare nell'ambito nei suddetti requisiti ambientali minimi.

Il prezzo dei lavori (incluso della componente di materiali necessari) farà riferimento ai seguenti listini DEI, nell'edizione vigente al momento dell'esecuzione delle prestazioni, **al netto del ribasso del 62,59%**, 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, inoltre, che sono escluse quelle voci dei predetti listini che fanno riferimento alle forniture già incluse nelle tabelle dell'offerta economica.

Si precisa che le opere accessorie alla fornitura hanno carattere una tantum, meramente accessorio e strumentale alla fruibilità dei prodotti e dei servizi previsti nell'ambito della Convenzione; essi, pertanto, non potranno essere utilizzati per realizzare opere o acquisire materiali che non siano strettamente attinenti alla realizzazione dei sistemi previsti nella presente iniziativa. Per tale ragione, stante il carattere puramente accessorio e strumentale degli stessi, **tali opere accessorie (complessivamente, sia lavori che forniture)**:

- NON POTRANNO ECCEDERE il 30% del valore complessivo di ciascun ordinativo;
- E contestualmente, per il Lotto 1 non potranno mai eccedere, l'importo pari ad euro 4.600.000,00;
- E contestualmente, per i Lotti 2, 3 e 4 non potranno mai eccedere, l'importo pari ad euro 4.000.000,00.

Laddove suddetto vincolo non fosse rispettato, l'Ordinativo di fornitura non potrà essere emesso dall'Amministrazione contraente e, qualora emesso, non potrà essere accettato dal Fornitore.

2.4.4. Assistenza e manutenzione

I servizi di assistenza e manutenzione, che devono essere prestati dal Fornitore nel rispetto degli SLA previsti, comprendono:

- manutenzione preventiva che include interventi per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- manutenzione correttiva che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site;
- manutenzione evolutiva comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

Non sono comprese le lavorazioni riguardanti le PDL per le quali l'Amministrazione Contraente potrà richiedere il servizio di intervento su chiamata su PDL.

I servizi di assistenza e manutenzione possono essere acquistati solo richiedendoli contestualmente all'ordinativo di fornitura dei dispositivi (switch, prodotti per l'accesso wireless, dispositivi per la sicurezza, gruppi di continuità) cui si riferiscono e dovranno essere prestati a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" riportata sul "Verbale di Collaudo".

I servizi di assistenza e manutenzione, se acquistati, devono essere della stessa tipologia e durata per tutti gli apparati acquistati all'interno della stessa tipologia (ad es. Switch, Dispositivi di sicurezza, ecc.). Ad es., se vengono acquistati 100 switch tutti avranno gli stessi servizi abbinati con la stessa tipologia di profilo e durata.

Il servizio di assistenza e manutenzione prevede quattro profili: **LP** Low Profile, **MP** Medium profile, **HP** High Profile, **SHP** Super High Profile – in funzione dei livelli di servizio corrispondenti tra cui l'Amministrazione contraente potrà effettuare una scelta in funzione delle proprie esigenze. Per le specificità correlate ai singoli profili si rinvia agli appositi paragrafi del capitolato tecnico.

L'Amministrazione contraente potrà acquistare il servizio per annualità, quindi 12, 24, 36 o 48 mesi. Per ordini superiori a 12 mesi, tuttavia, potrà procedere all'ordine per modularità progressive trimestrali, per cui, ad es: 12 mesi + 3 mesi, 12 mesi + 6 mesi, ecc.

Si precisa che il canone annuo che l'Amministrazione contraente dovrà corrispondere al Fornitore limitatamente al periodo di validità della garanzia legale (12 mesi dalla "Data di accettazione della fornitura" riportata sul "Verbale di Collaudo"), 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.

2.4.5. Servizio di intervento su chiamata su PDL

Ricadono nella definizione di tale servizio tutte le lavorazioni ordinarie associabili alla manutenzione delle PDL realizzate con la presente Convenzione inerenti al 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 a Rack;
- tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

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 manutenzione;
- 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 Fornitore 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.

Sono incluse nel servizio in oggetto tutte le attività finalizzate a rendere pienamente operativa la PDL su cui si è effettuata la lavorazione e quindi, se necessario, anche riconfigurazioni software dello switch.

Il Fornitore 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.).

L'Amministrazione contraente potrà richiedere l'apertura di un ticket di intervento (se preventivamente ha acquistato almeno un pacchetto) compilando l'apposito template ("Modulo Richiesta intervento su PDL") ed inviandolo via mail alle seguenti caselle di servizio:

E-Mail assistenza.retilocali@vodafone.com

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 potrà essere utilizzato su PDL che appartengano a differenti reti locali purché nello stesso Comune.

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

Qualora il malfunzionamento della PDL per cui è richiesto il servizio 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 indipendentemente dal fatto che siano state realizzate o meno in Convenzione). 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.

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

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, specificando la o le PDL coinvolte;
- a seguito della ricezione di una richiesta di intervento, il Fornitore sarà tenuto a rispondere, indicando il numero identificativo della lavorazione, tempi e modi della fornitura del servizio coerentemente con gli SLA previsti; il Fornitore sarà inoltre tenuto, qualora impossibilitato a espletare il servizio nel rispetto degli SLA di riferimento (si veda quanto indicato precedentemente in relazione al numero massimo di interventi presso la sede dell'Amministrazione), 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 il Fornitore 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 del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è fatta salva in ogni caso la facoltà dell'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi. In caso di esito positivo, il Fornitore dichiarerà conclusa la lavorazione del servizio richiesto e invierà mail all'Amministrazione Contraente indicante la data di chiusura della lavorazione (identificata dal numero assegnatogli).

Nell'ambito dei giorni lavorativi necessari per la risoluzione di una richiesta è prevista la possibilità, per le eventuali lavorazioni che non necessitino di interventi presso la sede dell'Amministrazione, di effettuare lavorazioni da remoto purché tali attività siano concordate con l'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare la disponibilità all'erogazione del servizio di cui al presente paragrafo, tramite l'invio di una "lettera di avvio del servizio" nel rispetto degli SLA previsti, pena l'applicazione delle relative penali. Il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio previsti, pena l'applicazione di apposite penali da applicarsi in caso del loro mancato rispetto.

L'Amministrazione Contraente dovrà richiedere un sufficiente numero di pacchetti, sulla base delle lavorazioni previste. La validità del pacchetto è limitata a 36 (trentasei) mesi dalla data di ricezione della "lettera di avvio del servizio"; durante tale periodo il Fornitore è obbligato ad erogare il servizio anche alla scadenza della Convenzione o ad esaurimento dei massimali di fornitura.

Il Fornitore, all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto ovvero alla scadenza dei 36 mesi dalla data di ricezione della "*lettera di avvio del servizio*" (anche se non completamente utilizzato), emetterà un'unica fattura relativa al singolo pacchetto e, su base trimestrale, effettuerà una rendicontazione delle attività realizzate. Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcuna lavorazione).

In fase di ordinativo, si invita ad acquistare un numero di pacchetti ritenuto effettivamente necessario, poiché detti pacchetti, seppure non utilizzati al termine dei 36 mesi, vanno ad erodere il massimale della convenzione e quindi, in ultima analisi, impedendo ad altre amministrazioni, in caso di esaurimento del lotto, la possibilità di effettuare acquisti.

2.4.6. Servizio di monitoraggio e gestione della rete

L'attività di gestione deve essere sia proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione, che reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio.

La malfunzione è un problema che comporta interruzione o degrado nella fruizione del servizio. Le cause di una malfunzione/malfunzionamento possono essere dovute al software, all'hardware o alla configurazione (parametrizzazione/personalizzazione) dei sistemi e degli apparati di rete.

Pertanto, il servizio di gestione di cui ai successivi paragrafi includerà le seguenti attività:

- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi del verificarsi di problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate.

2.4.7. Sistema di monitoraggio e gestione della rete

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore di fornire un sistema centralizzato di management con o senza piattaforma hardware. L'Amministrazione avrà infatti facoltà di installare i software di gestione

dei diversi apparati (switch e dispositivi per la sicurezza) 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. Sono da intendersi compresi nel prezzo della fornitura anche l'installazione e la configurazione del sistema e della piattaforma HD.

Il sistema di monitoraggio e gestione della rete è un servizio a richiesta e può essere richiesto per tutti gli apparati switch e dispositivi di sicurezza acquistati in convenzione e indicati dall'Amministrazione.

2.4.8. Servizio di gestione da remoto della rete

L'Amministrazione potrà, inoltre, richiedere il servizio di **gestione da remoto** - secondo il profilo HP - ovvero H24 7 giorni su 7 - **esclusivamente per i dispositivi/componenti** (switch, prodotti per l'accesso wireless, dispositivi per la sicurezza, gruppi di continuità) **acquistati nell'ambito della presente Convenzione**. La richiesta andrà effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura relativo ai dispositivi stessi. Il servizio dovrà essere prestato a decorrere dalla "Data di accettazione della fornitura" riportata sul "Verbale di Collaudo".

Il sistema di gestione per la prestazione del servizio di cui al presente paragrafo sarà e resterà di proprietà del Fornitore che potrà effettuare un uso condiviso tra più clienti.

Tale servizio dovrà essere svolto dal Fornitore garantendo le Amministrazioni richiedenti sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza delle reti. Il Fornitore pertanto dovrà disporre di un'organizzazione per la sicurezza dell'infrastruttura affidata alla propria gestione, secondo il modello indicato dalla norma ISO/IEC 27001:2005 (ex BS7799-2).

Per l'acquisto di servizio non è necessario che sia attivo il servizio di assistenza e manutenzione.

Il servizio di gestione di cui al presente paragrafo includerà, oltre a quanto già indicato precedentemente, anche ulteriori attività di supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività.

Per l'espletamento di tali servizi il Fornitore dispone di un Centro di Gestione di rete (integrato con le strutture di supporto utenti del proprio help desk), che dovrà essere collegato alla rete LAN dell'Amministrazione, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico dell'Amministrazione.

Il Centro di Gestione di rete dovrà prevedere il mantenimento di 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 dall'Help desk, classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati, dati di riscontro della qualità.

La Base Dati è interamente accessibile in lettura da parte dell'Amministrazione mediante web browser. Il Fornitore dovrà a tal fine fornire le credenziali di accesso e autorizzazione (con meccanismi di sicurezza rispetto all'eavesdropping, ad esempio di tipo challenge-response a segreto condiviso) per la consultazione della Base Dati e per l'esportazione dei dati. In particolare, sono assicurate alle singole amministrazioni le seguenti funzionalità:

- consultazione diretta della Base Dati relativa alle 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 alle risorse di rete di propria competenza.

Deve essere possibile, qualora la delicatezza delle informazioni scambiate da entità di rete lo richieda, instaurare comunicazioni sicure, basate su standard di sicurezza nelle reti e dei sistemi e protocolli di crittografia allo stato dell'arte. Il Fornitore, compatibilmente con le politiche di sicurezza di ciascuna Amministrazione Contraente, potrà collegarsi ad una sede (centrale) dell'Amministrazione ed utilizzare la rete dati (VPN) dell'Amministrazione per la verifica degli apparati presso ciascuna sede appartenente alla stessa Amministrazione per consentire il monitoraggio e gestione richiesti sugli apparati.

Il Fornitore che provvederà alla gestione remota della LAN dovrà garantire i seguenti servizi di sicurezza:

- Mutua Autenticazione: garantita attraverso meccanismi di crittografia asimmetrica, ovvero a chiave pubblica con lunghezza delle chiavi opportuna;
- Autorizzazione delle credenziali utente;
- Confidenzialità nella trasmissione dei dati;
- Integrità dei dati.

Si precisa che, qualora l'Amministrazione Contraente richieda il Servizio gestione da remoto, 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.

Relativamente alla valorizzazione economica del servizio oggetto del presente paragrafo, si precisa che *il prezzo indicato nel listino è da intendersi come canone annuale per apparato.*

Si precisa che tale servizio dovrà essere eseguito nel rispetto degli SLA previsti, pena l'applicazione delle relative penali.

Poiché per l'espletamento di tali servizi è necessaria la presenza di un collegamento fra il Centro di Gestione del Fornitore e la rete LAN dell'Amministrazione, è opportuna una verifica preventiva sui collegamenti del cliente con la piattaforma in data center: pertanto, è consigliabile che detto servizio venga ordinato solo a seguito di un'attività di sopralluogo e di progettazione da parte del Fornitore.

2.4.9. Servizio di gestione on-site della rete

La richiesta del servizio di gestione on-site della rete potrà essere effettuata da parte dell'Amministrazione Contraente contestualmente all'acquisto di una fornitura nell'ambito della Convenzione.

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

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

Il servizio di gestione on-site della rete consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore 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).

Si citano nel seguito solo alcune delle attività incluse per il servizio di cui al presente paragrafo, oltre a quanto già indicato, a titolo esemplificativo ma non esaustivo. Per ulteriore elencazione esemplificativa si faccia riferimento al par. 2.5.3.3 Servizio di gestione della rete on-site del capitolato

Esempi di attività:

- presa in carico 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, 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;

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

La reportistica di monitoraggio viene costruita principalmente dai dati storici raccolti nei database dei sistemi di gestione presenti presso le Amministrazioni.

Si richiede che il Fornitore predisponga su base trimestrale (o da concordare con l'Amministrazione Contraente) report di dettaglio ed aggregati su KPI stabiliti in accordo con l'Amministrazione.

Il corrispettivo di tale servizio è quotato all'interno del listino di fornitura, dove è indicato il costo annuo di una risorsa FTE (Full Time Equivalent). Per risorse FTE si intende l'insieme dei turni lavorativi e conseguentemente delle risorse necessarie a garantire la presenza di un tecnico di presidio presso l'Amministrazione per tutto l'orario definito dal profilo di qualità richiesto.

Nella fase di richiesta ordine, l'Amministrazione contraente dovrà indicare con il campo Quantità, il numero di FTE richiesti, mentre nel campo Durata (in mesi) indicherà le mensilità previste per ciascun presidio. Il costo sarà valorizzato come canone mensile per FTE.

Gli orari corrispondenti ai diversi profili di qualità sono definiti come segue:

- profilo LP: Lun-Ven 8.30 - 17.30;
- profilo MP: Lun-Ven 8.30 - 17.30 - 18.00, Sab 8.30-14.30;
- profilo HP/SHP: 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 Contraente 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 previsti. 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, il costo indicato nel listino per il profilo prescelto 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, così come da offerta, 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.

Il Fornitore dovrà garantire che nell'esecuzione di tale servizio sia impiegato personale dotato di adeguate competenze professionali in termini di esperienza lavorativa almeno quadriennale in ambito manutenzione e gestione dei sistemi di reti locali. In fase di esecuzione, le Amministrazioni Contraenti in qualsiasi momento potranno richiedere al Fornitore la comprova del suddetto requisito. Nel caso in cui il Direttore dell'esecuzione riscontrasse la presenza di una o più risorse sprovviste del requisito di esperienza così come sopra definito, lo stesso potrà chiedere al Fornitore la sostituzione di tali risorse nel rispetto dello SLA previsto, pena l'applicazione delle relative penali. Il Fornitore si obbliga a fornire la nuova risorsa dotata dei requisiti richiesti entro 7 giorni solari dall'invio della richiesta.

Il Fornitore è tenuto ad avviare il servizio di cui al presente paragrafo, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione, tramite l'invio di una "lettera di avvio del servizio" nel rispetto degli SLA previsti, pena l'applicazione delle relative penali.

Si precisa che tale servizio dovrà essere eseguito nel rispetto delle condizioni di cui al paragrafo 4.1.5 del Capitolato tecnico, pena l'applicazione delle relative penali.

2.4.10. Servizio di addestramento

La richiesta dei servizi di addestramento potrà essere effettuata da parte dell'Amministrazione Contraente contestualmente all'acquisto di una fornitura nell'ambito della Convenzione.

I servizi di "addestramento" sono così articolati: addestramento sulla fornitura, addestramento di base e addestramento avanzato sulle reti locali, i cui prezzi sono indicati nel Listino di fornitura.

I corsi potranno essere richiesti dall'Amministrazione Contraente al Fornitore con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e il Fornitore è tenuto a comunicare la disponibilità all'erogazione del servizio e a fornire dettaglio di programma, sessioni e durata, nonché il Curriculum vitae di ciascun Istruttore (se non già inclusi nel piano di esecuzione definitivo), contestualmente all'invio di un "lettera di avvio del servizio" nel rispetto dei tempi previsti, pena l'applicazione delle relative penali. 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 seguito ed eventuali criticità emerse. Al termine del corso inoltre dovrà essere proposto un questionario di valutazione predisposto a cura del Fornitore ed accettato dall'Amministrazione Contraente.

Dovranno essere rispettati i livelli di servizio di cui al paragrafo 4.1.7 del Capitolato, pena la ripetizione, a spese del Fornitore, della sessione di addestramento con altro docente.

Il docente di cui si avvarrà il Fornitore per l'erogazione del corso dovrà possedere specifica conoscenza ed esperienza in merito alla materia oggetto dell'insegnamento e in possesso di almeno una o più certificazioni in ambito networking.

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 effettuata da parte dell'Amministrazione Contraente, ossia dalla data riportata nella scheda di valutazione con esito positivo - in conformità a quanto previsto dai relativi SLA - che sarà considerata "Data di accettazione del servizio".

2.4.11. Servizio di certificazione del sistema di cablaggio esistente

L'Amministrazione Contraente può richiedere il servizio di certificazione del sistema di cablaggio esistente purché relativo alla stessa sede per la quale ha effettuato l'acquisto di prodotti.

In tal caso sarà tenuta a corrispondere al Fornitore il relativo prezzo come risultante nel listino di fornitura. 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.

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente richieda l'esecuzione del servizio di cui al presente paragrafo, il Fornitore è obbligato ad eseguire la certificazione di tutti i cavi e le terminazioni del sistema di cablaggio, secondo le modalità tecniche indicate nel Capitolato tecnico (par. 2.5.5.1).

La fatturazione del servizio potrà essere effettuata dal Fornitore in seguito al rilascio all'Amministrazione Contraente della certificazione del sistema di cablaggio esistente. La data del rilascio della certificazione sarà considerata "Data di accettazione del servizio".

2.5. Suddivisione in lotti

La Convenzione è suddivisa in quattro lotti, dei quali uno dedicato alle Amministrazioni ed Enti articolati a livello centrali (PAC) e tre alla Amministrazioni e degli Enti articolati a livello locale (PAL).

Ai fini dell'individuazione della suddivisione tra Pubbliche Amministrazioni Centrali e Pubbliche Amministrazioni Locali si faccia riferimento a quanto pubblicato sul sito www.istat.it e sulla Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 226 del 28 settembre 2018, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge 31 dicembre 2009, n.196 e ss.mm.

Le Amministrazioni sono tenute ad aderire esclusivamente al lotto di propria pertinenza, in particolare le Amministrazioni ed Enti articolati a livello centrale devono aderire al Lotto 1, indipendentemente dalla loro ubicazione geografica.

Elenco dei lotti:

- **Lotto 1** (PAC), Amministrazioni ed Enti articolati a livello centrale per un massimale pari ad Euro 69.809.119,37;
- **Lotto 2** (PAL zona nord), Amministrazioni e degli Enti articolati a livello locale nel territorio geografico delimitato dai confini delle seguenti Regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia Romagna per un massimale pari ad Euro 42. 000.000,00;
- **Lotto 3** (PAL zona centro), Amministrazioni e degli Enti articolati a livello locale nel territorio geografico delimitato dai confini delle seguenti Regioni: Toscana, Lazio, Abruzzo, Marche, Umbria per un massimale pari ad Euro 34. 000.000,00;
- **Lotto 4** (PAL zona sud), Amministrazioni e degli Enti articolati a livello locale nel territorio geografico delimitato dai confini delle seguenti Regioni: Campania, Calabria, Puglia, Basilicata, Molise, Sicilia, Sardegna per un massimale pari ad Euro 38.000.000,00.

3. Modalità di fornitura

Per quanto concerne il processo di adesione alla convenzione nel seguito descritto si precisa che ulteriori informazioni utili alla predisposizione degli ordinativi sul sistema di e-procurement sono contenute nel documento "Note ed iter compilazione ordine" disponibile insieme alla presente guida.

Il modello di fornitura e di erogazione dei servizi prevede due distinte fasi: una **Fase di valutazione preliminare** e una **Fase di dimensionamento ed esecuzione**.

L'Amministrazione Contraente, qualora lo ritenga opportuno, potrà comunque procedere direttamente con lo svolgimento della fase "Dimensionamento ed esecuzione" mediante l'ordine per la redazione del piano di esecuzione definitivo, senza quindi richiedere la redazione del piano di esecuzione preliminare. Potrà, altresì, qualora lo ritenga opportuno, procedere direttamente con l'ordine dei servizi e dei prodotti di cui necessita, senza quindi richiedere né la redazione del piano di esecuzione preliminare, né la redazione piano di esecuzione definitivo.

3.1. Fase di valutazione preliminare

Vengono di seguito descritte in dettaglio le attività previste nella prima fase, per ulteriori dettagli fare riferimento al par. 1.4.1 del Capitolato tecnico.

a) Analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Amministrazione

L'Amministrazione Contraente, prima di ogni contatto con il Fornitore, 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;
- verificare lo stato dell'infrastruttura esistente al fine di poter valutare l'impatto tecnico/economico per la scelta della migliore soluzione tecnologica per l'integrazione della nuova rete.

b) Richiesta di valutazione preliminare

- L'Amministrazione formulerà, *utilizzando unicamente la piattaforma di e-procurement*, una *Richiesta di valutazione preliminare*, non vincolante, che potrà, a titolo esemplificativo, contenere le seguenti informazioni: 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; le esigenze in termini di apparati attivi e/o passivi, comprensivi dei servizi inclusi nel costo di fornitura e le esigenze in termini di servizi aggiuntivi a completamento della fornitura.

- In fase di inserimento sulla piattaforma di e-procurement della richiesta, l'Amministrazione dovrà specificare i riferimenti (mail/pec) cui il fornitore dovrà inviare le risposte ed eventuali ulteriori contatti.

c) Sopralluogo

A seguito della *Richiesta di valutazione preliminare* da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà provvedere, qualora richiesto dall'Amministrazione, ad un sopralluogo presso la sede dell'Amministrazione per verificare le esigenze espresse nella richiesta pervenuta. L'Amministrazione si impegna ad assicurare al Fornitore tutto il supporto necessario a svolgere proficuamente l'attività (es. accesso, coinvolgimento delle adeguate figure professionali interne, le informazioni necessarie ecc.).

Il Fornitore dovrà, anche attraverso interviste al personale addetto, individuare e/o verificare anche la posizione delle postazioni di lavoro da attivare e degli apparati attivi/passivi da installare, coerenza del numero e delle caratteristiche degli apparati ed altre informazioni necessarie per la corretta qualificazione del progetto di esecuzione.

Del sopralluogo e dei relativi esiti verrà redatto apposito verbale da condividere tra le Parti.

Le date e le modalità del sopralluogo dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, assicurando la compatibilità con i tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del piano di esecuzione preliminare.

d) Piano di esecuzione preliminare

Conclusa la fase di sopralluogo il Fornitore, entro il termine perentorio del trentesimo giorno decorrente dalla relativa Richiesta da parte dell'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali, dovrà consegnare il Piano di esecuzione preliminare che dovrà includere:

- l'analisi dei requisiti effettuata dall'Amministrazione Contraente e le eventuali integrazioni derivanti dal sopralluogo;
- il dimensionamento di massima dell'intervento 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.

L'Amministrazione Contraente potrà chiedere chiarimenti, modifiche e integrazioni (formalizzate per iscritto) e, terminata così la fase di valutazione preliminare, valutare se proseguire con le attività propedeutiche all'emissione dell'Ordinativo di fornitura previste dalla fase "Dimensionamento ed esecuzione".

3.2. Fase di dimensionamento ed esecuzione

3.2.1. Con richiesta di Piano di esecuzione

a) invio richiesta per la redazione del piano di esecuzione definitivo

Ai fini della prosecuzione del rapporto, l'Amministrazione che intenda procedere alla emissione di un Ordinativo di fornitura emetterà, *unicamente tramite piattaforma di e-procurement*, una richiesta per la redazione del piano di esecuzione definitivo.

In fase di inserimento sulla piattaforma di e-procurement della richiesta per la redazione del piano di esecuzione definitivo, l'amministrazione dovrà specificare i riferimenti (mail/pec) cui il Fornitore dovrà inviare le risposte ed eventuali ulteriori contatti

b) predisposizione "piano di esecuzione definitivo"

In seguito alla ricezione dell'ordine per la redazione del piano di esecuzione definitivo, il Fornitore potrà effettuare ulteriori sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione Contraente. Tale facoltà diventa un obbligo qualora richiesto dall'Amministrazione nel caso in cui non sia stata svolta la Fase di valutazione preliminare. Le date e le modalità di tali eventuali incontri dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente, nel rispetto dei tempi che il Fornitore è tenuto a rispettare per la consegna del Piano di esecuzione definitivo. Il Fornitore dovrà consegnare il Piano di esecuzione definitivo entro il termine perentorio del venticinquesimo giorno decorrente dalla data di ricezione dell'ordine per la redazione del piano di esecuzione definitivo, pena l'applicazione delle relative penali. Il Piano di esecuzione definitivo dovrà riportare, come meglio indicato nel Capitolato tecnico (par. 1.4.3), il dettaglio di tutti i prodotti utilizzati e delle attività da eseguire e un preventivo economico in cui saranno indicati in maniera analitica gli importi dei prodotti e servizi richiesti ed il corrispettivo complessivo sulla base del Listino di Fornitura. Il Piano di esecuzione definitivo dovrà essere esplicitamente approvato dall'Amministrazione ordinante.

c) ciclo di analisi ed eventuali richieste di modifiche del piano di esecuzione

L'Amministrazione Contraente, entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del Piano di esecuzione definitivo, può approvarlo attraverso l'invio di un Ordinativo definitivo di fornitura al Fornitore attraverso il sistema di e-procurement, oppure, in alternativa richiedere per iscritto al Fornitore chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Piano di esecuzione definitivo stesso.

Il Fornitore dovrà presentare il Piano di esecuzione modificato, comprensivo di preventivo economico definitivo aggiornato, all'Amministrazione Contraente entro il termine perentorio, pena l'applicazione delle relative penali, di 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della richiesta

da parte dell'Amministrazione Contraente, affinché quest'ultima possa definitivamente approvarlo.

L'Amministrazione dovrà allegare il DUVRI ad ogni richiesta di acquisizione. Si precisa che la compilazione del DUVRI non è obbligatoria:

- nel caso di mera fornitura di beni;
- nel caso di prestazioni inferiori ai 5 gg/uomo.

Ove l'attività abbia ad oggetto tali prestazioni, dunque, il DUVRI non è obbligatorio; in questo caso l'Amministrazione contraente dovrà attestare o, comunque, presentare documentazione inerente la non sussistenza dei presupposti per la compilazione del DUVRI.

3.2.2. Senza richiesta di Piano di esecuzione, con piano emesso da PA

È facoltà dell'Amministrazione inviare al Fornitore direttamente un Piano di esecuzione preliminare, 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 necessarie ed eventualmente non dar seguito all'Ordinativo di fornitura qualora dimostri una palese non compatibilità dei prodotti/servizi presenti nel Piano di esecuzione 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 Piano di esecuzione si riterrà automaticamente accettato da parte del Fornitore.

3.2.3. Senza necessità di emissione piano di esecuzione

Nel caso in cui un'Amministrazione non abbia necessità di un sopralluogo e neppure di un piano di esecuzione può procedere con l'acquisizione di quanto necessita utilizzando, in tutte le fasi di acquisizione, il sistema di e-procurement della Consip, allegando il DUVRI nei casi in cui sia richiesto o comunque la documentazione che attenti la non sussistenza dei presupposti per la compilazione del DUVRI stesso.

3.3. Report di monitoraggio per le Amministrazioni

Si prevede che il Fornitore produca dei report per le singole Amministrazioni contraenti. Tali report, prodotti in formato file .ods e .xls, dovranno essere trasmessi con cadenza trimestrale, in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione, e dovranno contenere i dati relativi agli oggetti di fornitura cui la fatturazione si riferisce, con l'opportuno livello di aggregazione. Il Fornitore dovrà garantire adeguati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali, secondo la normativa vigente.

In fase di attivazione delle singole forniture per le Amministrazioni contraenti, verranno concordati puntualmente per ciascun report il livello di dettaglio e di aggregazione dei dati.

Le Amministrazioni Contraenti si riservano la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- struttura e qualità del piano di esecuzione definitivo;
- qualità della fornitura e del servizio erogato;
- conduzione delle attività;

tramite un appropriato gruppo di lavoro interno all'Amministrazione Aggiudicatrice e/o alle Amministrazioni Contraenti.

Nel seguito sono descritti i Report dei servizi e i Report dei livelli di servizio conseguiti, che il Fornitore dovrà inviare trimestralmente al Direttore dell'esecuzione dell'Amministrazione contraente.

I report dovranno essere inviati all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Amministrazione Contraente, entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

L'Amministrazione, entro 20 giorni dalla ricezione dei report, procederà a verificarne la correttezza e completezza e comunicherà al Fornitore via e-mail l'esito di tale verifica. I report dovranno essere congruenti con gli importi fatturati nel trimestre e, in caso di ritardi, verranno applicate le penali relative.

3.3.1. Report dei servizi

Il report dei servizi riporta l'indicazione dei servizi erogati nel trimestre di riferimento e le consistenze degli apparati oggetto di fornitura.

Più in dettaglio dovranno essere forniti, per ciascuna sede dell'Amministrazione, per ciascun servizio a richiesta e per ciascun apparato acquistato per cui eventualmente sono stati attivati servizi, almeno i seguenti dati di dettaglio:

Prog.	Servizi oggetto del Report	Informazioni contenute
1	Servizio assistenza e manutenzione e Servizio gestione da remoto della rete	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia apparato • Marca e modello • Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre • Data di avvio dei servizi sull'apparato • Data di termine dei servizi sull'apparato (eventuale, se nel corso del trimestre) • Numero di mesi di erogazione dei servizi sull'apparato nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine dei servizi nel corso di un mese)
2	Servizio di intervento su chiamata su PDL	<ul style="list-style-type: none"> • data e numero di pacchetti attivati nel trimestre • numero, date e sedi degli interventi effettuati nel trimestre • numero di interventi residui dei pacchetti acquistati
3	Servizio di gestione on-site della rete	Per ciascun presidio attivo nel trimestre, indicazione dell'orario di erogazione, e del numero di mesi di erogazione del servizio nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine del servizio nel corso di un mese)
4	Servizio di addestramento	<ul style="list-style-type: none"> • n. di giornate di corso erogate • risultati questionario di gradimento

3.3.2. Report dei Livelli di Servizio conseguiti

Il Report dei livelli di servizio conseguiti dovrà contenere i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti nel trimestre di riferimento nell'ambito del contratto di fornitura.

Con riferimento agli SLA a cui si riferisce il report, il Fornitore dovrà redigere e fornire all'Amministrazione Contraente (per gli ordinativi di pertinenza) dei report indicanti:

- periodo temporale di riferimento del report;
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura,
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati.

Nel report inoltre il Fornitore dovrà indicare il livello di efficacia del servizio di "Gestione da remoto della rete" (rapporto tra il numero delle segnalazioni guasti acquisite dal sistema di telegestione e il numero totale delle segnalazioni di guasti sui medesimi apparati).

3.4. SLA

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri (livelli di servizio) saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi associata al profilo di qualità richiesto dall'Amministrazione Contraente di seguito riportata:

Profilo LP	Profilo MP	Profili HP/SHP
Lun-Ven 8.30 - 17.30	Lun-Ven 8.30 - 17.30 Sab 8.30-14.30	H24, 7 giorni su 7

Tutti i valori di SLA sono dettagliatamente ed ampiamente riportati nel capitolo 4 – Livelli di servizio e qualità - del Capitolato tecnico cui si rinvia.

Per ciascuno degli SLA è stabilita una Soglia Minima Richiesta (SMR) o un Valore massimo ammesso (Valore massimo), al superamento dei quali scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nel Capitolo 5 del Capitolato tecnico.

Nel seguito si riportano solo le principali differenze in termini di tipologia di scadenza

Per quanto concerne tutti quei servizi erogabili una tantum e/o che prevedono una consegna puntuale sono, in generale, misurati in funzione di un termine di scadenza stabilito da capitolato tecnico.

Ad Esempio:

- per la sola Consegna dei beni, relativa installazione ed avvio dei servizi il capitolato prevede scadenze fisse dall'invio dell'ordinativo definitivo di fornitura al fornitore (rif. Par. 4.1.2 del CT);
- per il rilascio dei Piani di esecuzione il capitolato prevede scadenze fisse dalla ricezione dell'ordinativo di richiesta dei piani di esecuzione (rif. Par. 4.1.1 del CT);
- per il servizio di Supporto al collaudo (rif. Par. 4.1.3 del CT);
- invio Report di monitoraggio per l'Amministrazione Contraente (rif. Par. 4.1.10 del CT).

Per quanto concerne tutti quei servizi erogabili una tantum che prevedono una data concordata con l'Amministrazione, sono misurati in funzione della scadenza concordata e, quando previsto, anche da parametri puntuali qualitativi specifici.

Ad Esempio: per il Servizio di Addestramento (rif. Par. 4.1.7 del CT)

Per tutti i Servizi di Gestione, Servizi di Assistenza e Manutenzione, Servizi d'intervento su chiamata su PdL, Servizio di Help Desk gli specifici SLA operano all'interno della finestra di erogazione contrattualizzata in base al profilo scelto (LP, MP, HP, SHP).

4. Condizioni economiche

4.1. Corrispettivi

Per i corrispettivi economici dei prodotti e servizi si faccia riferimento all'Allegato "Corrispettivi e prezzi-Tutti i lotti" pubblicato sul portale www.acquistinretepa.it tra la documentazione di ogni singolo lotto di convenzione.

4.2. Procedura di applicazione delle penali

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

4.2.1. 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 capitolo 5 cui si rinvia essendo articolato.

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

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;

riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);

criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);

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:

Lettera	Ipotesi di inadempimento o sanzionato con penale	Termini per l'adempimento o previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato e/o Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della penale	Applicazione della penale
a)								
b)								

4.2.2. 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. 8.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

4.2.3. 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.

4.2.4. 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'inadempimento contestato, 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 capitolo 5.

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 a favore delle Amministrazioni:** 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. È onere della singola Amministrazione comunicare alla Consip S.p.a. l'importo delle somme percepite dal Garante

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. 8.2 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 grave 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 i servizi indicati in tabella.

Corrispettivi relativi a	Termini di fatturazione
<p>Servizio assistenza e manutenzione</p> <p>Servizio gestione da remoto della rete</p> <p>Servizio di gestione on-site della rete</p> <p>Servizi per dispositivi di sicurezza</p>	<p>Il Fornitore potrà emettere fattura al termine del trimestre di riferimento, a decorrere dalla relativa "Data di accettazione del servizio" di cui al par. 2.7 del Capitolato Tecnico. Relativamente a ciascuno dei servizi a fianco riportati, l'importo di ogni fattura trimestrale sarà pari al 25% del canone annuo oggetto di offerta economica</p>
<p>Servizio di addestramento</p>	<p>Il Fornitore potrà emettere fattura - limitatamente alle giornate di addestramento effettuate - a decorrere dalla "Data di accettazione del servizio" riportata sul verbale accettazione del servizio</p>
<p>Servizi di intervento su PDL</p>	<p>Il Fornitore potrà emettere fattura all'esaurimento del pacchetto di interventi acquistato e comunque al termine della validità del pacchetto di interventi (ovvero 36 mesi dalla data di ricezione della lettera di avvio del servizio), subordinatamente al buon esito delle verifiche di conformità. Nel caso il pacchetto sia stato utilizzato solo in parte verrà comunque fatturato per il suo valore completo.</p> <p>In caso un pacchetto sia stato ordinato ma per nulla utilizzato, il fornitore non potrà fatturarlo.</p>
<p>Servizio di certificazione del sistema di cablaggio esistente</p>	<p>Il Fornitore potrà emettere fattura a decorrere dalla "Data di accettazione del servizio" ossia della data di certificazione riportata sulla certificazione rilasciata all'Amministrazione</p>

Come indicato all'art. 10 della Convenzione i fornitori riconosceranno in fattura eventuali sconti che verranno applicati da ciascun fornitore in diversa misura e secondo le indicazioni date dall'Amministrazione Contraente all'atto dell'invio dell'Ordine di fornitura scegliendo una o più delle seguenti opzioni:

- l'impegno a corrispondere l'importo indicato mediante addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD);
- l'impegno ad effettuare il pagamento in un termine inferiore rispetto a quello previsto ai sensi dell'art. 10 della Convenzione.

6. Come Ordinare

6.1. Registrazione

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

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

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

L'abilitazione come Punto Ordinate 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 <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://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 nel Cruscotto 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. Ordini NSO (Nodo Smistamento Ordini)

DA SAPERE CHE...

Dopo aver inviato l'Ordine definitivo di fornitura attraverso il Sistema, se sei un Punto Ordinate afferente al Servizio Sanitario Nazionale il sistema ti propone la possibilità di utilizzare le funzionalità di "Gestione Ordine NSO". Su Acquisti in rete, infatti, per tutti i Punti Ordinanti appartenenti alle Amministrazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sono disponibili le Funzionalità di Gestione dell'Ordine NSO dopo il buon esito dell'invio al fornitore delle Richieste di Approvvigionamento perfezionate sulla piattaforma di e-procurement. Per maggiori informazioni si consiglia di consultare la "Guida alla gestione dell'ordine NSO" e le FAQ pubblicate nella sezione supporto del sito "acquistinretepa.it"

7. Riferimenti del fornitore

7.1. Call Center (riferimenti)

Il fornitore mette a disposizione un Call center multicanale (telefono, e-mail) dedicato alla Convenzione, raggiungibile tramite:

- **Numero verde 800208208 opz.1** dedicato alle comunicazioni telefoniche di carattere commerciale;
- **Numero verde 800208208 opz.2** dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza amministrativa;
- **Numero verde 800208208 opz.3** dedicato alle comunicazioni telefoniche relative all'assistenza tecnica;
- **E-Mail convenzione.retilocali@vodafone.pec.it, itfunc.mailboxgestioneamministrativaretilocali@vodafone.com**

7.2. Referenti del Fornitore

Per il dettaglio di tutti i referenti del fornitore suddivisi per zone geografiche si rinvia all'allegato specifico "Referenti del Fornitore Reti Locali 7", disponibile su www.acquistinretepa.it a livello di singolo lotto della Convenzione.

7.3. Responsabile generale del servizio

Responsabile generale del servizio	
Nominativo	Francesco Ambretti
Telefono	+393459779887
E-mail	Francesco.Ambretti@Vodafone.com
Indirizzo	Via Campi Flegrei, 34, 80078 Pozzuoli (NA)

8. Allegati

8.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data **gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - contestazione addebito ai sensi dell'art. **nn** 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/**o 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

8.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

Raccomandata a.r. anticipata a mezzo fax

al n. nnnnnnnnnnn

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. **Nominativo Referente Fornitore**

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

Oggetto: **Nome Convenzione** *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* stipulata in data gg/mm/aaaa *[Inserire la data di stipula]* lotto/i nn/lotto unico **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
