

Amministrativo e Tecnico

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

ACCORDO QUADRO PER

SERVIZIO DI MANUTENZIONE GESTIONE E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA WI-FI
INDOOR PER LA DURATA DI TRE ANNI

Sommario

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO.....	1
DESCRIZIONE GENERALE E TECNICA.....	3
PREMESSA.....	3
ART. 1. OGGETTO E DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI ATTUATIVI/ORDINATIVI DI FORNITURA.....	4
ART. 2. VALORE MASSIMO STIMATO DELL'ACCORDO QUADRO.....	5
ART. 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	5
MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	5
ART. 4. A - GESTIONE DEL SISTEMA.....	6
a. Manutenzione.....	6
b. Configurazione.....	7
c. Supervisione della rete.....	7
d. Servizio di gestione della garanzia degli apparati.....	8
ART. 5. B - PRESIDIO ON-SITE.....	8
ART. 6. C - SUPPORTO SISTEMISTICO.....	8
ART. 7. D - FORNITURA DI APPARATI AGGIUNTIVI E SOSTITUTIVI.....	9
ART. 8. SERVIZI TRASVERSALI.....	9
a. Help desk tecnico.....	9
b. Rendicontazione periodica.....	10
ART. 9. STANDARD DI QUALITÀ RICHIESTI E NORME TECNICHE DI ESECUZIONE.....	10
ART. 10. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	11
a. Apertura Ticket.....	11
b. Ticket di Manutenzione.....	11
c. Ticket di Gestione.....	11
d. Ticket di accesso al servizio di presidio on site.....	11
e. Ticket per fornitura di apparati.....	12
ART. 11. ELENCO PREZZI A BASE DI GARA.....	12
ART. 12. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	12
ART. 13. AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	12
ART. 14. ATTIVITÀ FINALI ACCORDO QUADRO.....	13

DESCRIZIONE GENERALE E TECNICA

PREMESSA

La presente procedura di Accordo Quadro è finalizzata all'individuazione di un unico operatore economico per tutta la durata dell'accordo.

L'accordo quadro definisce la disciplina contrattuale inerente alle condizioni e alle modalità di affidamento dei singoli servizi detti anche **“contratti attuativi/ordinativi di fornitura”** che il Comune di Trieste vorrà di volta in volta eseguire; per questi ultimi, saranno stabilite le modalità, la durata delle prestazioni e i relativi importi.

Il valore economico, stabilito nell'accordo quadro, non costituisce indicazione di corrispettivo contrattuale, poiché ha il solo duplice fine di quantificare un fabbisogno presunto di gara e individuare il quadro economico dell'accordo quadro.

La stipula dell'accordo quadro, infatti, non è fonte di obbligazione immediata tra l'Amministrazione nei confronti dell'appaltatore e non è impegnativa in ordine all'affidamento a quest'ultimo dei singoli servizi per un quantitativo minimo predefinito.

L'appaltatore altresì si impegna ad assumere ed eseguire regolarmente i singoli servizi che l'Amministrazione, in attuazione dell'accordo quadro, deciderà di affidargli.

Il presente capitolato stabilisce le condizioni che resteranno in vigore per il periodo di validità dell'accordo quadro e che costituiscono la base di riferimento per i singoli contratti attuativi.

Il presente capitolato descrive i servizi di manutenzione, gestione e implementazione del sistema wi-fi indoor dei palazzi comunali e le modalità con le quali tali operazioni dovranno essere svolte. L'affidamento dei servizi descritti avverrà tramite contratti specifici nell'ambito dell' Accordo Quadro, di durata triennale, che verrà concluso con un solo operatore economico ai sensi dell'art. 59, comma 3 del D.gls 36/2023.

Il presente documento illustra gli aspetti tecnici dei servizi di manutenzione, gestione ed implementazione del servizio di connessione wireless ad Internet presso i palazzi comunali.

Tale sistema è denominato “WiFi Indoor” e mira a soddisfare due tipi di esigenze:

- sale riunioni, sale corsi, sale d'aspetto, oppure reti funzionali alla fruizione di contenuti dei musei, delle mostre e altre manifestazioni organizzate o patrocinate dal Comune di Trieste. Tale modalità viene indicata come “best effort” (bassa priorità) in quanto risulta ottimizzata per fornire una connessione stabile e adeguata alle esigenze generali di navigazione, ma senza garantire priorità o prestazioni elevate, poiché viene condivisa tra più utenti e dispositivi;
- manifestazioni ed eventi temporanei che possono aver luogo in tutte le sedi servite da tale infrastruttura, definiti pertanto nel tempo e nello spazio, per i quali siano richieste delle garanzie di funzionamento particolari e specifiche per poter usufruire correttamente del servizio (esempio streaming in alta definizione). Tale modalità sarà in seguito indicata come “evento”.

L'appalto e i rapporti derivanti dall'aggiudicazione dello stesso sono regolati da:

- norme comunitarie e nazionali in materia di appalti di servizi, in particolare dal D.Lgs. 36/2026 e s.m.i.;
- D.Lgs. 9 Aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 Agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e s.m.i.;
- norme contenute nella lettera di invito e in tutta la documentazione di gara;
- condizioni generali e particolari dei servizi riportate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nelle prescrizioni delle leggi e dei regolamenti generali in materia, attualmente in vigore nella UE e in Italia o che vengano emanati durante l'esecuzione dei servizi anche per quanto riguarda eventuali aspetti e particolari non trattati nel presente capitolato;
- norme del Codice Civile per quanto non espressamente disciplinato dalle fonti suindicate;
- normativa di settore.

ART. I. OGGETTO E DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E DEI CONTRATTI ATTUATIVI/ORDINATIVI DI FORNITURA

Le prestazioni oggetto dell'accordo quadro, da affidarsi come sopra indicato, consistono nei servizi meglio specificati negli articoli a seguire.

Il CPV della procedura è: 72315000-6, “Servizi di gestione e supporto di reti di trasmissione dati”.

Il presente accordo quadro ha durata di tre anni (in conformità a quanto disposto dall'art. 59, co. I del d.lgs. 36/2023) con decorrenza dalla data della relativa stipulazione.

Per “durata” dell'accordo quadro si intende il periodo entro il quale il Comune di Trieste potrà affidare i singoli contratti attuativi/ordinativi di fornitura.

L'appaltatore si impegna ad eseguire prestazioni contrattuali fino all'esaurimento del valore massimo dell'accordo quadro applicando i prezzi stabiliti nell’**“Elenco prezzi a base di gara”** di cui al successivo ART. II con il ribasso percentuale offerto in sede di gara.

Il presente Capitolato tecnico (in seguito “Capitolato”) disciplina le condizioni generali, le modalità e i termini per l'esecuzione delle prestazioni relative ai servizi descritti agli ART. 3 e seguenti del presente capitolato.

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Capitolato i seguenti allegati:

- A. “Descrizione infrastruttura WiFi Indoor”;
- B. “Consistenza apparati”;
- C. “Elenco prezzi a base di gara”;
- D. D.U.V.R.I.

L'appalto è articolato nelle operazioni di seguito descritte, da svolgere con idoneo personale e mezzi adeguati alla complessità degli interventi. Tutti gli interventi dovranno essere eseguiti a perfetta regola d'arte, conformemente alle prescrizioni e alle norme contenute nel presente capitolato ed alle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto della stazione appaltante. Tutti gli interventi di seguito descritti sono comprensivi di ogni onere, ed attrezzatura, trasporto e conferimento del materiale di risulta, ove previsto, presso impianto autorizzato, compreso l'onere dello smaltimento.

Sono compresi nell'appalto tutte le prestazioni, le forniture e le provviste necessarie per dare il servizio completamente compiuto e secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato speciale d'appalto, con le caratteristiche tecniche, qualitative e quantitative previste.

L'esecuzione dei servizi oggetto d'appalto è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.

I servizi oggetto del presente appalto consistono nell'esecuzione di tutti quegli interventi di seguito esplicitati da effettuarsi allo scopo di garantire una corretta manutenzione, gestione e implementazione del sistema wi-fi indoor nei palazzi del Comune di Trieste;

ART. 2. VALORE MASSIMO STIMATO DELL'ACCORDO QUADRO

L'importo massimo delle prestazioni oggetto dell'accordo quadro è stimato in complessivi € 220.000,00 (IVA esclusa), sulla base di prezzi indicati al successivo ART. I I **“Elenco prezzi a base di gara”**.

Gli oneri di sicurezza stimati nel DUVRI sono pari a zero.

ART. 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi che formano oggetto dell'appalto risultano dalle prestazioni come meglio specificate negli articoli seguenti. I servizi dovranno inoltre essere svolti secondo quanto verrà precisato nei contratti attuativi.

L'appalto si articola nelle prestazioni inerenti la gestione complessiva, il supporto specialistico e l'implementazione del sistema del wi-fi comunale, che si possono così riassumere:

- A. **Gestione del sistema** e degli apparati che lo costituiscono, così come indicati nel documento “Consistenza apparati”, di seguito declinata negli aspetti di:
 - a. Manutenzione;
 - b. Configurazione;
 - c. Supervisione della rete;
 - d. Servizio di gestione della garanzia degli apparati;
- B. Presidio on-site;**
- C. Supporto sistemistico**
- D. Fornitura di apparati aggiuntivi e sostitutivi.**

Costituiscono **servizi trasversali** alle attività di cui sopra i servizi di supporto all'esecuzione del servizio:

- a) Sistema di ticketing ed help desk tecnico;
- b) Rendicontazione periodica.

L'Appaltatore sarà l'unico responsabile dei servizi che risultassero eseguiti in modo non conforme alle prescrizioni, anche per non aver richiesto tempestivamente le istruzioni ed i chiarimenti necessari in merito ai documenti contrattuali.

MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 4. A - GESTIONE DEL SISTEMA

I servizi di gestione del sistema coinvolgono tutti gli apparati attivi che lo costituiscono così come indicati nel documento "Consistenza apparati", che il manutentore dovrà mantenere sempre aggiornato e coerente.

In particolare, si evidenzia come nel documento siano presenti in lista i soli apparati attivi configurabili con indirizzo IP, ma si considerano "gestiti" nel senso specificato dal presente articolo, anche eventuali accessori quali ottiche SFP, bretelle in rame e fibra, cavi di alimentazione, cavi DAC, alimentatori ridonati e relativa cavetteria.

Le attività di seguito descritte si intendono ricomprese nel servizio "A - Gestione del sistema" per tutti e soli i dispositivi su cui è attivo il servizio di gestione stesso, ed i relativi accessori.

Le attività risultano così categorizzate:

a. Manutenzione

Gli interventi di manutenzione riguardano la risoluzione di guasti e malfunzionamenti segnalati dai referenti tecnici o dagli utenti del sistema oppure riscontrati in autonomia dal manutentore.

Il servizio comprende sempre l'attività di troubleshooting completamente a carico del manutentore, e pertanto può necessitare della presenza fisica di un tecnico manutentore on-site per diagnosticare il guasto, anche se la causa risiede in elementi esterni al sistema in manutenzione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo si portano alcuni esempi:

- una sede intera risulta disconnessa in quanto non vi è link tra l'apparato concentratore in fibra e la sede remota. Sarà il tecnico del manutentore ad intervenire on site, nel rispetto delle tempistiche, ed effettuare i test del caso, anche provando bretelle ed ottiche SFP sostitutive in modo da identificare il guasto in maniera autonoma. A quel punto, se non sanabile come nel caso ipotetico di fibra interrotta sulla tratta, il manutentore dovrà chiudere il ticket dettagliando i test effettuati e la diagnosi.
- stessi sintomi ma dovuti ad un guasto di natura elettrica: il manutentore deve segnalare nella chiusura ticket le prove effettuate e la diagnosi, senza intervenire su sistemi non inclusi nel presente contratto; nella fattispecie ci si aspetta che il manutentore avvisi un referente on-site della necessità di contattare il manutentore degli impianti elettrici.
- sede completamente in disservizio a causa del malfunzionamento di una linea dell'operatore TLC: in questo specifico caso, il manutentore, effettuato il troubleshooting del caso anche on-site, ed identificato certamente il problema nella linea dati, dovrà aprire autonomamente ticket verso il gestore TLC comunale (contatti e dettagli condivisi ad inizio contratto) facendosi quindi carico di reperire le informazioni necessarie quali l'indirizzo completo della sede, gli orari di apertura, ed un numero di riferimento on-site per il successivo intervento del gestore TLC. A quel punto, la chiusura del ticket dovrà dettagliare i test effettuati, la diagnosi ed il numero del ticket aperto con il gestore TLC.

Si noti che in caso di guasto irreparabile sanabile solamente con la sostituzione hardware, la stazione appaltante avrà la facoltà di acquistare il dispositivo sostitutivo all'interno del presente Accordo Quadro oppure di farlo sostituire con uno equivalente già disponibile in magazzino. Indipendentemente dall'approvvigionamento del bene, i servizi correlati di installazione e configurazione si intendono inclusi e necessari in quanto relativi al ripristino del "dispositivo guasto" su cui risulta attivo il servizio di cui al punto "[A - Gestione del sistema](#)". In tal caso

pertanto il seriale del dispositivo sostitutivo andrà a sostituire quello guasto nel file delle consistenze e non comporterà variazioni di costo. Tutti gli interventi di aggiornamento del file delle consistenze sono a carico del fornitore e vanno tempestivamente comunicati alla stazione appaltante.

Si tenga presente che il comune di Trieste si trova nella condizione iniziale di avere disponibilità in magazzino dei dispositivi sostitutivi necessari, e che il manutentore dovrà costantemente monitorare le scorte di magazzino segnalando per tempo la necessità di ulteriori acquisti. L'esito di tale verifica dovrà essere esplicitamente riportato nella rendicontazione periodica anche nel caso in cui non si reputi necessario alcun acquisto integrativo.

Infine, si specifica che tutte le operazioni di configurazione o riconfigurazione ed installazione derivanti da un ticket di manutenzione si intendono sempre incluse nel servizio [A – Gestione del sistema](#).

b. Configurazione

Tale casistica copre tutte le attività necessarie al mantenimento operativo dell'infrastruttura, al miglioramento della stessa oppure al cambio delle logiche funzionali.

Queste includono:

- Configurazione e modifica dei siti, degli SSID, inclusi creazione, modifica di nomi e password di rete, associazione di access point, o disabilitazione di reti;
- Configurazione di VLAN e porte di rete (es. configurazione di networks, protocollo DHCP, settaggio velocità delle porte ethernet, abilitazione / disabilitazione porte, permutazione del cavo in armadio mediante intervento on-site);
- Configurazione di QoS (Quality of Service), come la limitazione della banda su connessioni WiFi o cablate;
- Configurazione di routing (es. configurazioni IP per LAN e WAN, Ubiquity Shadow mode HA, VRRP)
- Configurazione di firewalling, (es. blocco di protocollo p2p, blocco categorie di siti, configurazione VPN e regole di ingresso, supporto compilazione documenti verso gestore TLC per apertura porte, NAT da ip pubblico);
- Ri-configurazione di siti, ad esempio per cambio dispositivo controller, incluse tutte le operazioni finalizzate alla eventuale ri-adozione dei dispositivi;

c. Supervisione della rete

Tale prestazione prevede il monitoraggio proattivo del livello di disponibilità dell'infrastruttura e della performance dei dispositivi e delle linee Internet anche al fine di identificare potenziali aree di miglioramento e suggerire adeguamenti infrastrutturali per attività di capacity planning.

Inoltre si intendono incluse verifiche periodiche su traffico/protocolli/pattern di utilizzo del sistema, al fine di identificare eventuali anomalie o abusi.

L'impresa sarà responsabile del mantenimento degli standard di sicurezza complessiva della piattaforma e della compliance alla normativa vigente, con l'obbligo di segnalare tempestivamente al DEC qualsiasi difformità.

Nel dettaglio, l'impresa sarà responsabile anche del servizio di logging degli accessi e del traffico nonché dell'aggiornamento periodico del software e del firmware di tutti gli apparati che compongono il sistema con orari e modalità che minimizzino i disservizi agli utenti.

d. Servizio di gestione della garanzia degli apparati

Per tutti gli apparati nuovi forniti, nel caso di guasti durante il periodo di garanzia di legge, il manutentore opererà per gestirne tutte le operazioni, incluso il contatto dell'assistenza del vendor per l'attivazione della procedura di RMA o sostituzione in garanzia e le attività di spedizione e ricezione degli articoli in nome e per conto della stazione appaltante. Si intendono incluse le operazioni di smontaggio del vecchio ed installazione del nuovo, le configurazioni ed i relativi aggiornamenti della documentazione.

ART. 5. B - PRESIDIO ON-SITE

Presenza fisica di un tecnico presso il sito in cui viene espletato l'evento. Si declina in due varianti di costo orario: una denominata "standard" da riconoscere in orario ufficio nei giorni feriali (lunedì – venerdì orario 8.30 – 18.30), l'altra, da utilizzare in tutti gli altri casi, denominata "extra".

Questo servizio sarà richiesto con almeno 10 gg lavorativi di preavviso.

ART. 6. C - SUPPORTO SISTEMISTICO

Servizio che rappresenta un ora di intervento tecnico in orario standard (lunedì – venerdì orario 8.30 – 18.30), sia da remoto che on-site a seconda della natura dell'intervento e delle necessità della stazione appaltante, che copre in generale tutte le tipologie di attività sistemistiche sulla infrastruttura non esplicitamente previste nell'ambito del punto "A. Gestione del sistema" e relative sotto-voci.

A titolo di esempio non esaustivo si elencano alcune attività sistemistiche che potrebbero venire richieste:

- la mappatura dei dispositivi sulle planimetrie aggiornate fornite dalla stazione appaltante mediante l'uscita del tecnico on-site per il rilevamento degli impianti;
- sopralluoghi per verifica strumentale della copertura di segnale effettiva dell'impianto WiFi esistente, anche su appuntamento con referenti terzi;
- sopralluoghi per la progettazione di una nuova sede o dell'aumento della copertura WiFi di una sede esistente, con scelta dell'hardware aggiuntivo necessario e verifica on-site della presenza di prese dati utilizzabili allo scopo oppure indicazione delle prese aggiuntive da far realizzare;
- analisi avanzate del traffico per la risoluzione di problematiche complesse, che possono essere richieste anche on-site in presenza, a discrezione della stazione appaltante;
- analisi e configurazioni avanzate per l'implementazione della trasmissione della rete aziendale via WiFi con particolare focus sulla sicurezza informatica;
- realizzazione di infrastrutture di prova tipo "proof of concept" per analisi approfondite presso sedi comunali, anche con scopo formazione / training on the job;
- analisi avanzata per superamento delle problematiche dell'architettura esistente come ad esempio (non esaustivo) il superamento della suddivisione delle sedi principali tra due Dream Machine (Campus e Sedi Remote) in favore di un controller unico e la conseguente sostituzione del concentratore in fibra HP verso uno di marca Ubiquity dotato delle medesime caratteristiche di affidabilità e resilienza (es. Stack);

Tipicamente queste attività si concludono con la stesura di una relazione da sottoporre alla Stazione Appaltante.

Inoltre, sono incluse anche tutte le attività di installazione fisica degli apparati che possono essere riassunte in:

- Installazione dentro all' armadio rack 19" per dispositivi predisposti quali switch, router, etc, oppure, se necessario/richiesto, senza armadio rack (esempio, switch su bancone biglietteria);
- nel caso di access point, può essere richiesto il montaggio a muro, il che può richiedere l'uso di scale (di proprietà dell'impresa) e la fornitura e posa in opera di idonei dispositivi di fissaggio (es. tasselli) e di canalina passacavi di lunghezza massima 3m coincidenti alla massima altezza di installazione prevista;
- Installazione di accessori di fissaggio quali dadi, viti e gabbie necessari per ancorare il dispositivo, oppure tasselli da muro e cartongesso; il materiale necessario si intende compreso nel servizio, così come l'utilizzo di eventuali trapani avvitatori o altri strumenti di proprietà del fornitore;
- collegamento del cavo di alimentazione tra apparato e presa elettrica disponibile (se non POE), prima accensione del dispositivo; collegamento elettrico anche ad eventuali dispositivi RPS (redundant power supply);
- smontaggio (quindi l'operazione opposta) nel caso di sostituzione, incluso il trasporto fino al magazzino degli apparati rimossi o altra sede comunale, se richiesto dalla stazione appaltante;
- si noti che qualsiasi operazione di installazione o disinstallazione ivi descritta comporterà un contestuale aggiornamento della documentazione a cura dell'impresa da intendersi incluso nel servizio senza ulteriori oneri per la stazione appaltante.

Si noti in particolare che :

- non risulta in nessun caso prevista la realizzazione di infrastruttura di cablaggio;
- le attività di installazione e disinstallazione derivanti da ticket di manutenzione (dispositivo guasto) non vengono valorizzate come supporto sistemistico ma si intendono incluse nel canone di manutenzione e gestione, in quanto sono necessarie al mantenimento dell'operatività del sistema complessivo.

ART. 7. D - FORNITURA DI APPARATI AGGIUNTIVI E SOSTITUTIVI

Per mezzo di questa attività la stazione appaltante mira ad acquistare i dispositivi necessari per la realizzazione di nuovi impianti WiFi, oppure al potenziamento di quelli esistenti o ancora alla sostituzione di apparati obsoleti oppure guasti.

Il prezzo offerto si intende per la mera fornitura degli articoli elencati nel file "Elenco prezzi a base di gara".

ART. 8. SERVIZI TRASVERSALI

a. Help desk tecnico

Il servizio di apertura ticket sarà attivo per tutta la durata dell'accordo quadro e consentirà l'apertura di "trouble ticket" mediante portale web gestito dal manutentore.

Di seguito alcuni dettagli sulle caratteristiche funzionali minime del portale:

- deve essere gestito dal manutentore, on premise sulla sua infrastruttura oppure in cloud;
- deve essere possibile registrarsi autonomamente mediante mail con approvazione manuale;
- deve essere creata una utenza a disposizione della stazione appaltante che abbia in visione tutti i ticket afferenti al servizio in oggetto, incluse le lavorazioni effettuate e le tempistiche complete;
- al fine di tracciare correttamente le tempistiche, i ticket dovranno essere categorizzati almeno nelle seguenti tipologie: segnalazione guasto (ticket di manutenzione), richiesta configurazioni (ticket di gestione), richiesta presidio on-site e richiesta di supporto sistemistico;
- le sedi dovranno essere scelte da un menù a tendina pre-compilato con tutte le sedi disponibili, aggiornate entro 2 gg lavorativi in caso di nuova sede o dismissione;
- nel caso della prenotazione eventi, dovrà essere obbligatoria la compilazione delle date e orari di inizio e fine.

Il manutentore sarà responsabile di:

- ricevere, registrare e gestire le richieste di intervento segnalate dai referenti tecnici o dagli utilizzatori;
- assicurare la registrazione dettagliata dei ticket con data e orario di apertura e chiusura e delle lavorazioni effettuate, al fine di consentire al Comune di Trieste di verificare il rispetto degli SLA contrattuali;
- contattare il referente del problema per chiedere delucidazioni qualora necessarie ed aggiornare il ticket di conseguenza,

b. Rendicontazione periodica

Nella rendicontazione mensile delle attività svolte dovranno essere riportati:

- tutti i ticket aperti nel periodo con descrizione sommaria e tempo di lavorazione, evidenziando eventuali difformità rispetto agli SLA concordati;
- i risultati del servizio di supervisione della rete, sia per quanto riguarda gli aspetti delle performance che della sicurezza;
- i risultati della verifica delle scorte del materiale a magazzino;
- il resoconto relativo alle ore spese nel periodo per le attività di presidio on-site e supporto sistemistico;
- il resoconto relativo alla eventuale fornitura di apparati aggiuntivi e sostitutivi,
- l'elenco aggiornato in formato elettronico contenente tutti gli apparati che costituiscono il sistema, similmente al file "Consistenza apparati".

Il documento di rendicontazione dovrà pervenire in forma elettronica entro il terzo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di rendicontazione.

ART. 9. STANDARD DI QUALITÀ RICHIESTI E NORME TECNICHE DI ESECUZIONE

L'Impresa avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le norme legislative e ai regolamenti vigenti (tra cui D.Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.) in materia di sicurezza, predisponendo quanto

necessario per garantire e salvaguardare persone o cose che si troveranno a transitare nelle aree oggetto d'intervento.

Gli operatori addetti al servizio, dovranno essere dotati di tutte le attrezzature e strumenti necessari al suo corretto svolgimento, con particolare riferimento ai D.P.I.

ART. 10. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

a. Apertura Ticket

I ticket devono essere presi in carico entro **60 minuti** dalla loro apertura secondo le modalità descritte nell'articolo ART. 8 [SERVIZI TRASVERSALI](#) paragrafo a) [Help desk tecnico](#).

b. Ticket di Manutenzione

Per la descrizione di un intervento di manutenzione si veda l'articolo [4 - Gestione del sistema](#), sotto-paragrafo a) [Manutenzione](#).

La gestione dei guasti è suddivisa in due categorie, bloccanti e non bloccanti:

1. Guasti bloccanti:

- Definizione: Problemi che causano l'interruzione completa del servizio in aree critiche o durante eventi di primaria importanza. Esempi includono:
 - Interruzione totale del servizio in un'intera sede o più sedi;
 - Qualsiasi guasto riguardante l'infrastruttura di Sala del Consiglio Comunale;
 - Qualsiasi guasto durante il periodo di presidio on-site nella sede oggetto del servizio a consumo.
- Tempo di risoluzione: Entro 6 ore lavorative dalla presa in carico.

2. Guasti non bloccanti:

- Definizione: Problemi che non interrompono completamente il servizio, ma ne riducono l'efficienza in aree a bassa priorità (es. sale d'attesa, aree non critiche). Esempi includono:
 - Malfunzionamento di un singolo access point non in area critica;
 - Degrado delle performance non in area critica
- Tempo di risoluzione: Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico.

Si precisa che il troubleshooting della problematica è sempre parte integrante dell'intervento e può richiedere la presenza on site.

c. Ticket di Gestione

Per la descrizione delle diverse tipologie di interventi di gestione si vedano:

- articolo [4 - Gestione del sistema](#), sotto-paragrafi: b) Configurazione, d) Servizio di gestione della garanzia degli apparati,

- articolo [6 - Supporto Sistemistico](#)

Tempo di risoluzione: Entro 36 ore lavorative dalla presa in carico salvo diversi accordi.

d. Ticket di accesso al servizio di presidio on site

Per la descrizione si veda l'articolo ART. 5 [_B_-PRESIDIO ON-SITE](#).

Tali ticket solitamente hanno una data concordata con almeno 10 gg di anticipo.

e. Ticket per fornitura di apparati

Per il servizio di fornitura di apparati descritto nell'articolo ART. 7 [_D_-FORNITURA](#) si prevedono le seguenti tempistiche:

- Tempo di fornitura: Entro 35 giorni solari.

ART. 11. ELENCO PREZZI A BASE DI GARA

Nel file allegato "Elenco prezzi a base di gara" sono indicati i prezzi posti a base di gara e soggetti al ribasso percentuale offerto dall'appaltatore in sede di procedura di gara.

Vi sono tre sezioni ognuna delle quali viene riferita ad un certo insieme di prestazioni così come enumerate nell'articolo [ART.3](#) e successivi.

La **prima sezione** è dedicata ai servizi a canone, ovvero alla gestione del sistema ([ART.4](#)) e dei servizi trasversali ([ART.8](#)).

Il canone si intende valorizzato su base mensile, per dispositivo inclusi relativi accessori; il prezzo complessivo corrisposto viene calcolato moltiplicando le quantità dei dispositivi oggetto del servizio (indicati nel documento "Consistenza apparati") per il canone mensile unitario di gestione. Si rammenta che il canone mensile unitario deve includere il costo dei servizi trasversali che su quel bene sono automaticamente attivati.

La **seconda sezione** è dedicata ai servizi a consumo, e vi è indicato il costo orario delle attività di [Presidio On-Site](#) (declinato in orario standard ed extra) e del [Supporto Sistemistico](#).

Nella **terza sezione**, è indicato il prezzo di mera fornitura dei dispositivi in lista. Si specifica che tale costo, rappresenta il costo di mera fornitura nel magazzino della stazione appaltante. Nel caso in cui tale apparato venga fornito non per scorta di magazzino bensì con lo scopo di essere aggiunto al sistema (es. nuova sede), al manutentore dovrà essere corrisposto anche il relativo costo del canone che include le attività manutenzione e gestione come precedentemente descritte, ed il costo delle ore di supporto sistemistico necessarie per l'installazione.

Tutti gli importi sono comprensivi di ogni onere aggiuntivo relativo all'esecuzione del servizio.

ART. 12. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'amministrazione prima dell'esecuzione del contratto attuativo dell'accordo quadro provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

ART. 13. AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto attuativo dell'accordo quadro. Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

ART. 14. ATTIVITA' FINALI ACCORDO QUADRO

Il fornitore, almeno un mese prima del termine della prestazione contrattuale, si impegna ad agevolare il subentro di un eventuale nuovo fornitore mediante la consegna di tutta la documentazione aggiornata del sistema, inclusi:

- schemi logico e fisico dell'infrastruttura esistente;
- planimetrie dei siti con l'ubicazione degli apparati (realizzate come overlay delle planimetrie fornite dalla Stazione Appaltante)
- tutte le configurazioni dei dispositivi con tutte le password raccolte in un unico foglio di calcolo che sarà consegnato con mezzo diverso dalla mail;
- export delle macchine virtuali eventualmente in produzione in formato .OVA

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIANNINA CESCHIN

CODICE FISCALE: *****

DATA FIRMA: 28/02/2025 15:14:23