

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

per il servizio di connettività Intranet e fonia tra sedi principali dal 01/01/2024
al 31/12/2024.

Comune di Cemona
Piazza del Comune, 8 - 26100
Tel. centralino 0372/4071
C.F. / P.IVA 00297960197-

Servizio ICT e Agenda Digitale
Via Aselli 13 a – 26100 Cremona
Fax: 0372 407646

Responsabile del procedimento:
Avv. Gabriella Di Girolamo
Tel. 0372 407213
[e-mail: gabriella.digirolamo@comune.cremona.it](mailto:gabriella.digirolamo@comune.cremona.it)

Referente operativo:
Riccardo Orsoni
Tel. 0372 407608
[e-mail: riccardo.orsoni@comune.cremona.it](mailto:riccardo.orsoni@comune.cremona.it)

Indice generale

Definizioni.....	3
Art. 1 – Conessioni Intranet del Comune.....	4
Art. 2 – Servizio di connettività.....	4
Art. 2.1 “Intranet tra sedi”.....	4
Art. 2.2 Fonia Intersede.....	5
Art. 3 - Livelli di Servizio - SLA (Service Level Agreement).....	5
Art. 4 - Modalità Organizzativa e Gestione.....	6
Art. 4.1 Responsabile del Contratto.....	6
Art. 4.2 Responsabile di Gestione.....	6
Art. 4.3 Comitato Tecnico.....	6
Art. 4.4 Tutele in uscita e lock-in.....	7
Art. 5 - Importo dell'affidamento.....	7
Art. 6 - Durata dell'affidamento.....	7
Art. 7 - Stipulazione del contratto e relative spese.....	7
Art. 8 - Varianti introdotte dalla stazione appaltante.....	8
Art. 9 - Modalità dei pagamenti.....	8
Art. 10 - Subappalto.....	8
Art. 11 - Cauzione definitiva.....	8
Art. 12 - Inadempienze e penalità.....	9
Art. 13 - Risoluzione del contratto.....	9
Art. 14 - Recesso.....	9
Art. 15 - Cessione del contratto.....	10
Art. 16 - Controversie.....	10
Art. 17 - Trattamento dei dati personali.....	10
Art. 18 - Norme finali.....	10

Definizioni

Ai fini del presente capitolato, si intendono:

- per “Comune”, il Comune di Cremona;
- per “ICT”, il servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona;
- per “Fornitore”, la ditta affidataria;
- per “SLA” (Service Level Agreement), i livelli di servizio che l'affidatario dovrà rispettare per un corretto svolgimento del servizio stesso;
- per “RDC” il Responsabile Del Contratto
- per “RDG” il Responsabile di Gestione
- per “CT” il Comitato Tecnico

Art. 1 – Conessioni Intranet del Comune

Le sedi comunali con gli attuali fabbisogni di connettività Intranet sono elencate nell'Allegato 1, la topologia principale di queste sedi è a Stella con Centro in Via Aselli 13A (Allegato 2).

Le sedi principali del Comune sono collegate Point-to-Point in fibra ottica.

L'infrastruttura Intranet comunale è composta da diverse tipologie di apparati passivi, attivi e wifi di proprietà del Comune.

Per le comunicazioni telefoniche il Comune è dotato di 1 Centralino Ericsson mod. MD110 collocato presso la sede di Via Aselli 13 a e da 8 LIM installati presso le seguenti sedi comunali:

- sede di via Aselli – CED (centralino)
- Polizia Municipale (LIM10)
- sede Settore Politiche Educative (LIM8)
- sede di via Geromini (LIM 7)
- Museo Civico (LIM 9)
- sede Informagiovani (LIM 6)
- palazzo Ala Ponzzone (LIM 3)
- sede del Comune (LIM 2)
- Loggia dei Militi (rilancio da palazzo comunale) (LIM 5)

La trasmissione della fonia tra le sedi sopra menzionate avviene su fibre ottiche dedicate al solo traffico voce che collegano il centralino della sede di via Aselli con i centralini delle altre sedi in una configurazione punto-punto stellare, ad esclusione della sede della Loggia dei Militi (Economato) che è rilanciata dalla sede del Comune.

Tali collegamenti, attraverso opportuni apparati (Ip-mux) posti ai due estremi del collegamento, veicolano il traffico voce TDMoIP sulla fibra ottica incapsulandolo nel protocollo IP e garantendo la qualità della conversazione telefonica.

Art. 2 – Servizio di connettività

Art. 2.1 “Intranet tra sedi”

Il servizio deve garantire la connettività dati tra le sedi elencate nell'allegato 1) attraverso un'infrastruttura intranet.

Le caratteristiche dei collegamenti dovranno rispettare i seguenti requisiti:

le sedi principali devono essere collegate con una configurazione stellare con il DATA CENTER di Via Aselli 13 come centro stella. Ciascuna sede principale deve essere collegata con collegamento punto-punto al centro stella in alta affidabilità, in modo da ridurre al minimo il rischio di disservizi. Tali connettività devono essere completamente dedicate al traffico dati delle sedi comunali e non devono condividere banda con nessun altro servizio esterno al Comune.

Art. 2.2 Fonia Intersede

Il servizio di trasmissione della fonia tra le sedi indicate all'art. 1 dovrà avvenire con una configurazione a topologia punto-punto stellare, ad esclusione della sede della Loggia dei Militi (Economato) che è interconnessa attraverso la sede del Palazzo Comunale, in modo da garantire la qualità delle chiamate.

Tali collegamenti, attraverso opportuni apparati (Ipmux) posti ai due estremi del collegamento, dovranno veicolare il traffico voce TDMoIP sulla fibra ottica, incapsulandolo nel protocollo IP e garantendo la qualità della conversazione telefonica.

Art. 3 - Livelli di Servizio - SLA (Service Level Agreement)

Il servizio deve garantire la manutenzione correttiva volta a garantire la continuità del servizio, per tutti i servizi descritti nel presente Capitolato prestazionale.

I livelli di servizio dovranno rispettare le tempistiche sotto indicate e garantire il ripristino degli standard di qualità richiesti.

- **Tempo di presa in carico (TPC) dell'anomalia:** è l'intervallo di tempo che intercorre tra l'apertura del trouble ticket e l'inizio delle attività di gestione del problema;
 - **Tempo massimo di ripristino(TMR):** è l'intervallo di tempo che intercorre tra la presa in carico del problema e il ripristino del servizio.
 - **Criticità 1 (Alta):** guasti che provocano perdita totale del servizio;
 - **Criticità 2 (Bassa):** guasti che provocano perdita parziale del servizio (es: intermittenze di servizio), guasti che provocano un limitato degrado del servizio e segnalazioni varie che non modificano la qualità del servizio.
- Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

Parametro	Criticità 1	Criticità 2
Tempo di presa in carico (TPC) dell'anomalia	30 minuti	1 ora
Tempo di ripristino sedi principali (TMR)	4 ore	5 ore
Tempo di ripristino sedi periferiche/scuole	5 ore	6 ore

Il processo di gestione degli interventi deve avvenire secondo le seguenti modalità:

Richiesta assistenza

il servizio di assistenza – attivato telefonicamente, con ticket, o con e-mail - deve essere garantito 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Help Desk e Customer Care

da Lunedì al Sabato, escluse feste nazionali e religiose italiane, ad eccezione dei giorni di consultazione elettorale, dalle ore 7:00 alle ore 20:00;

Presidio e interventi

da Lunedì al Sabato, escluse feste nazionali e religiose italiane, ad eccezione dei giorni di consultazione elettorale, dalle ore 7:00 alle ore 20:00;

Il ripristino del guasto verificatosi nelle giornate festive deve avvenire entro le ore 07:00 del giorno lavorativo successivo.

Per segnalazioni di guasto effettuate fuori orario d'Ufficio, il tempo di presa in carico TPC decorre dalle ore 07:00 del primo giorno lavorativo utile.

Art. 4 - Modalità Organizzativa e Gestione

Art. 4.1 Responsabile del Contratto

Prima della stipula del contratto la ditta affidataria dovrà individuare ed indicare la figura professionale denominata Responsabile Del Contratto (RDC), cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti il contratto (con indicazione di recapito, indirizzo mail e telefono cellulare in caso di comunicazioni).

Art. 4.2 Responsabile di Gestione

Prima della stipula del contratto la ditta affidataria dovrà individuare ed indicare la figura professionale denominata Responsabile di Gestione (RDG), cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura del servizio stesso (con indicazione di recapito, indirizzo mail e telefono cellulare in caso di comunicazioni e reperibilità negli orari d'ufficio dell'ente).

Art. 4.3 Comitato Tecnico

Entro un mese dall'affidamento del servizio, dovrà essere costituito un Comitato Tecnico (CT) per la supervisione delle attività connesse alla fornitura. Il CT sarà coordinato dal Responsabile del procedimento del Comune o suo delegato.

Tale Comitato sarà composto da personale del fornitore (orientativamente 3 membri due dei quali saranno l'RDC e l'RDG) e da personale del Comune, a partire dal Responsabile dell'esecuzione del contratto.

Il CT esercita, nei confronti dell'Amministrazione, una funzione consultiva e propositiva in ordine all'attività di ampliamento e/o innovazione dell'intero sistema (connettività, rete) nonché di controllo con particolare attenzione alle criticità ed ad eventuali incidenti. L'affidatario dovrà dare evidenza negli incontri del CT dell'andamento dei servizi svolti attraverso la produzione di report mensili e materiale statistico idonei alla valutazione dell'efficacia del servizio. La tipologia del materiale statistico e dei report potrà variare a seconda delle valutazioni del CT.

Il CT si riunirà in via ordinaria con cadenza di norma bimestrale e redigerà un verbale contenente: situazione del sistema, incident report, variazioni eseguite e/o futuri ampliamenti. E' prevista la possibilità di convocazione straordinaria in caso di criticità urgenti.

Art. 4.4 Tutele in uscita e lock-in

Al termine del contratto, o in caso di recesso, l'affidatario è tenuto a prestare la massima collaborazione con il nuovo operatore al fine di garantire la continuità operativa di tutti i servizi. L'affidatario è tenuto in particolare a mantenere la continuità operativa di tutte le sedi fino al completo passaggio al nuovo contratto/operatore.

Art. 5 - Importo dell'affidamento

L'importo complessivo dell'affidamento per la realizzazione di tutte le attività descritte nel presente capitolato è pari ad Euro 36.000,00= al netto dell'I.V.A.

Laddove, intervenisse una convenzione Consip (o di un'altra centrale di committenza regionale aggregata) migliorativa delle condizioni contrattuali, e qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tali da rispettare i parametri Consip, l'Amministrazione potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 come convertito dalla Legge n.135/2012.

Art. 6 - Durata dell'affidamento

Il contratto avrà durata di 12 mesi con decorrenza al 01/01/2024 e scadenza il 31/12/2024 con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi e pertanto con scadenza – in caso di rinnovo - al 31/12/2025,

L'attivazione del servizio dovrà andare in continuità con l'attuale fornitura.

Qualora, al termine del periodo contrattuale, non sia ancora stato individuato il nuovo contraente, il servizio potrà essere prorogato alle medesime condizioni del contratto in essere per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D. Lgs 36/2023.

I servizi oggetto del presente capitolato sono da ritenersi servizi essenziali, e pertanto non sono passibili di interruzione con le conseguenti responsabilità penali e civili in capo al contraente. Nel caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'affidatario sarà pertanto applicata una penale come previsto all'art. 13 – Inadempienze e penalità.

Art. 7 - Stipulazione del contratto e relative spese

La ditta affidataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'affidamento ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'affidatario.

Art. 8 - Varianti introdotte dalla stazione appaltante

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, ed in particolare:

- a seguito di modifiche, spostamenti, aperture o soppressioni di sedi/uffici comunali (art. 120, comma 1, lett. a).
- per la sopravvenuta necessità di servizi supplementari non previsti nel contratto iniziale (art. 120 comma 1 lett. b);
- per varianti in corso d'opera, da intendersi come modifiche rese necessarie in corso di esecuzione dell'appalto per effetto di circostanze imprevedibili da parte della stazione appaltante (art. 120 comma 1 lett. c);

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'affidatario è tenuto ad eseguirle (art. 120 comma 3), previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Nel caso invece le variazioni superino tale limite, la stazione appaltante procederà alla stipula di un contratto aggiuntivo a quello principale, previa sottoscrizione di atto e concordando i nuovi prezzi.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

Eventuali nuove implementazioni della rete dati e della rete per la fonia che si dovessero rendere necessarie nel tempo, verranno discusse e concordate dal Comitato Tecnico di cui all'art. 4.3 e congruamente valorizzate. La loro effettiva realizzazione avverrà a seguito della integrazione economica del contratto in essere.

Art. 9 - Modalità dei pagamenti

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture con cadenza posticipata bimestrale, previa verifica positiva di conformità al capitolato e di regolarità contributiva.

Art. 10 - Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 119 del D. Lgs 36/2023.

Art. 11 - Cauzione definitiva

La Ditta affidataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art.117 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 12 - Inadempienze e penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato prestazionale e dal contratto, il Comune invierà formale diffida tramite posta elettronica certificata, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'affidatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta affidataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- una penale pari ad € **50,00** per ogni ora di ritardo rispetto al ripristino dello status quo ante di corretto funzionamento, in caso di incidente e/o disservizio, dopo **n. 1** richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;
- una penale pari ad € **500,00** per gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettano la regolarità del servizio, dopo **n. 2** richiami scritti, per i quali non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

L'Amministrazione Comunale si riserva, comunque la facoltà, salvo quanto disposto al successivo capoverso, di far eseguire d'ufficio nel modo più opportuno, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare andamento del servizio ove la ditta stessa, appositamente diffidata, non ottemperi agli obblighi assunti.

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali la Stazione Appaltante si avvarrà anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente effettuato fino allo scadere del termine indicato.

Art. 13 - Risoluzione del contratto

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

Art. 14 - Recesso

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 123 del D. Lgs. 36/2023

Art. 15 - Cessione del contratto

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

Art. 16 - Controversie

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Affidataria e l'Affidatario saranno demandate al giudice ordinario. Foro competente è il Tribunale di Cremona.

Art. 17 - Trattamento dei dati personali

Il Comune di Cremona è impegnato nel rispetto dei principi sanciti in particolare dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Per quanto attiene al presente procedimento, il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Cremona (nella persona del Sindaco pro tempore, legale rappresentante), con sede in Cremona - piazza del Comune, 8 - telefono 0372.4071 - PEC: protocollo@comunedicremona.legalmail.it. Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati: responsabile.protezionedati@comune.cremona.it.

I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico e per gli adempimenti previsti dalle norme di legge e di regolamento richiamate.

Art. 18 - Norme finali

L'affidamento comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato, del bando e del disciplinare di gara.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.

Allegati:

Allegato 1 "Piano dei Fabbisogni"

Allegato 2 "Disegno rete intranet sedi principali con fonia"