

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

### **Fornitura di servizi di connettività dati e voce in VoIP per sedi comunali e scolastiche per il Comune di Scicli per anni due**

#### **Art. 1: Informazioni generali sull'appalto**

Importo massimo presunto dell'appalto: € 120.491,82 oltre IVA (€ 147.000,00 IVA INCLUSA).

Durata del contratto: 24 mesi.

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà secondo il criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'articolo 108, comma 2, del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante il Codice dei Contratti Pubblici. Tale criterio sarà applicato mediante confronto tra le offerte economiche presentate dai concorrenti, a condizione che esse risultino conformi ai requisiti tecnici e alle prescrizioni contenute nel presente capitolato.

#### **Art. 2: Descrizione tecnica dei servizi richiesti**

##### **2.1 Connettività dati**

Il servizio consiste nella fornitura di connettività Internet per le sedi comunali e le sedi scolastiche indicate nella allegata tabella "Fabbisogno Connettività Dati".

Le caratteristiche del servizio di connettività Internet richiesto (banda minima garantita, numero IP statici, servizio di backup della connettività, eccetera) sono indicate a fianco di ciascuna sede nella citata tabella "Fabbisogno Connettività Dati". Il fornitore dovrà indicare, prima della attivazione dei servizi, la tecnologia della connettività che andrà a fornire per ciascuna sede.

Il fornitore deve garantire per ciascuna sede la migrazione dei servizi di rete esistenti sulla attuale connettività dati (VPN, regole di routing, DHCP, IP privati, eccetera) e l'interfacciamento dei propri apparati forniti in comodato d'uso agli switch di accesso/distribuzione già presenti nelle sedi con particolare riguardo al cluster di firewall Fortinet presente nella sede Municipio.

Gli apparati forniti dovranno essere di tipo L3 managed, con almeno 5 porte Ethernet 10/100/1000 Mbps, da interfacciare agli switch di accesso/distribuzione già presenti nelle sedi e dovranno supportare funzioni di routing statico e dinamico, NAT, VPN e firewall integrato.

Le soluzioni proposte dovranno rispettare gli standard di sicurezza richiesti dalle normative in materia di privacy e protezione dei dati, garantendo la cifratura delle comunicazioni e la protezione da attacchi informatici.

##### **2.2 Connettività voce in VoIP**

Il servizio consiste nella fornitura di connettività voce in VoIP per le sedi comunali e le sedi scolastiche indicate nella allegata tabella "Fabbisogno Connettività Voce".

Le caratteristiche del servizio di connettività voce richiesto sono indicate a fianco di ciascuna sede nella citata tabella "Fabbisogno Connettività Voce".

Il servizio di connettività voce deve includere:

- Portabilità dei numeri esistenti e assegnazione di nuovi numeri geografici conformi alla normativa AGCOM
- Possibilità di chiamate in uscita/in entrata verso e da numerazioni fisse e mobili, nazionali e internazionali
- Compatibilità con numerazioni speciali (esempio: forze dell'ordine e numeri verdi)
- Supporto per codec standard (G.711, G.729) e protocolli SIP
- Traffico illimitato verso numeri nazionali fissi e mobili e verso numeri internazionali fissi e mobili.

Per le sedi comunali è richiesta l'implementazione di un sistema di centralino virtuale, dotato di funzionalità avanzate per la gestione delle chiamate, comprendenti: IVR (Interactive Voice Response), gestione delle code, trasferimento di chiamata, messa in attesa, pannello operatore per

ipovedenti, visualizzazione e analisi dei report delle chiamate, interfaccia web per la configurazione e la consultazione della rubrica, nonché servizio di integrazione dei telefoni cellulari con il sistema di centralino virtuale.

Il Gruppo di Numerazione Ridotta (GNR) con radice “0932839” e avente capacità di almeno 30 chiamate contemporanee (vedi tabella “Fabbisogno Connettività Voce”) dovrà essere attestato direttamente sul sistema di centralino virtuale.

Per la sede comunale del Comando di Polizia Municipale dovrà inoltre essere migrata sul sistema di centralino virtuale la numerazione “0932835955” (vedi tabella “Fabbisogno Connettività Voce”) al fine di consentire che attraverso tale numero sia possibile contattare direttamente il posto di piantone.

Per le sedi comunali, il servizio di connettività voce in tecnologia VoIP deve includere il noleggio di n. 180 (centottanta) telefoni VoIP da installare presso le varie sedi. Tali apparati dovranno possedere caratteristiche idonee a sfruttare pienamente le funzionalità del sistema di centralino virtuale, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: schermo LCD retroilluminato con visualizzazione di data, ora, chiamante e stato linea; supporto HD Voice e cancellazione eco; tasti per funzioni rapide; doppia interfaccia Ethernet 10/100/1000 Mbps con supporto PoE (Power over Ethernet) e porta PC pass-through; alimentatore esterno incluso; provisioning automatico via interfaccia web per configurazione centralizzata.

Per le sedi scolastiche è richiesta la fornitura e l’installazione degli apparati e dei servizi necessari a consentire l’utilizzo della connettività VoIP, fornita per come indicato nella tabella “Fabbisogno Connettività Voce”, tramite i telefoni già presenti nella sede.

### 2.3 Portale di monitoraggio

E' richiesta la disponibilità di un servizio online per verificare in tempo reale lo stato delle linee telefoniche ed estrarre report mensili sul loro utilizzo e per verificare lo stato delle connessioni dati.

### **Art. 3: Assistenza e manutenzione**

Il fornitore è tenuto a garantire un servizio di assistenza e manutenzione completo e continuativo per tutta la durata del contratto, al fine di assicurare il corretto funzionamento delle apparecchiature e dei servizi forniti.

Il servizio dovrà garantire la presa in carico telefonica entro 2 ore dalla segnalazione per la gestione di eventuali guasti, malfunzionamenti o interruzioni dei servizi e deve essere attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. L’intervento tecnico dovrà essere effettuato nel primo giorno lavorativo utile successivo alla segnalazione (NBD). In caso di necessità di intervento on site il fornitore garantisce fino a n. 3 interventi mensili gratuiti.

Nel caso in cui si verifichino problemi alle apparecchiature fornite il fornitore dovrà intervenire per risolverli, provvedendo alla riparazione o, se necessario, alla sostituzione dell’apparato con uno equivalente o superiore, senza costi aggiuntivi per l’Amministrazione.

Per quanto riguarda i telefoni VoIP forniti per le sedi comunali il fornitore dovrà garantire per tutta la durata dell'appalto la possibilità di sostituire fino a due dispositivi per ciascuna postazione, in caso di guasto o malfunzionamento dovuti a difetti di fabbricazione.

Rientrano nel servizio di assistenza e manutenzione anche le attività di modifica della configurazione di apparecchiature o servizi forniti, richieste dalla Stazione Appaltante per adattare le comunicazioni a nuove esigenze operative.

Il fornitore dovrà comunicare alla Stazione Appaltante numeri telefonici, indirizzi email e PEC, che costituiranno i punti di contatto diretto per tutte le attività di inoltro di segnalazioni e/o richieste.

### **Art. 4: Localizzazione e accessibilità**

Le sedi presso le quali dovranno essere attivati i servizi oggetto dell’appalto sono indicate nelle

tabelle “Fabbisogno Connettività Dati” e “Fabbisogno Connettività Voce”.

Il fornitore è tenuto a provvedere, a propria cura e spese, all’installazione e alla configurazione delle apparecchiature necessarie presso ciascuna sede. Tali attività dovranno essere pianificate previo appuntamento con la Stazione Appaltante per le sedi comunali, e con le segreterie degli istituti scolastici per le sedi scolastiche, al fine di garantire la piena accessibilità e la corretta organizzazione degli interventi.

Le operazioni di installazione e configurazione si intendono comprensive di ogni onere accessorio, inclusi imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna al piano senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante. Non sarà riconosciuto alcun compenso aggiuntivo al fornitore per tali attività, che si considerano integralmente incluse nell’offerta economica presentata.

#### **Art. 5: Attivazione dei servizi**

Il fornitore aggiudicatario è tenuto ad avviare tempestivamente tutte le attività necessarie per la consegna, l’installazione e l’attivazione dei servizi oggetto dell’appalto, nel rispetto delle tempistiche stabilite.

In particolare, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il fornitore dovrà provvedere alla consegna di tutte le apparecchiature previste, presso le sedi indicate nelle tabelle “Fabbisogno Connettività Dati” e “Fabbisogno Connettività Voce” e completare l’attivazione dei servizi. L’attivazione comprende la configurazione delle apparecchiature, l’interfacciamento con le reti esistenti, la verifica del corretto funzionamento dei servizi di connettività dati, di connettività voce nonché l’attivazione del centralino virtuale e la installazione dei telefoni VoIP.

È responsabilità del fornitore iniziare le attività necessarie per la consegna, l’installazione e l’attivazione dei servizi non appena riceverà comunicazione formale da parte dell’Amministrazione dell’avvenuta aggiudicazione. Tale avvio potrà avvenire anche sotto riserva di legge, nelle more della stipulazione del contratto, qualora la Stazione Appaltante lo ritenga necessario per garantire la continuità operativa.

#### **Art. 6: Termine del contratto e proroga**

Alla scadenza naturale del contratto, il fornitore uscente è tenuto a provvedere, a propria cura e spese, al ritiro di tutte le apparecchiature fornite presso le sedi comunali e scolastiche. Il ritiro dovrà avvenire entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di cessazione del servizio.

Qualora il fornitore non provveda al ritiro entro il termine sopra indicato, la Stazione Appaltante invierà apposita comunicazione tramite PEC, intimando al fornitore di adempiere entro ulteriori 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della suddetta comunicazione. In caso di mancato adempimento, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di trattenere le apparecchiature non ritirate a titolo di penale, senza alcun obbligo di custodia o restituzione.

In caso di subentro di un nuovo fornitore al termine del contratto l’appaltatore uscente dovrà collaborare attivamente con la Stazione Appaltante e con il nuovo operatore per fornire l’elenco dei telefoni interni con le relative assegnazioni.

#### **Art. 7: Penali e responsabilità del fornitore**

Il fornitore è tenuto al rispetto rigoroso delle tempistiche e degli standard di servizio indicati nel presente capitolato. Eventuali ritardi o disservizi comporteranno l’applicazione di penali, finalizzate a tutelare la Stazione Appaltante e a garantire la continuità operativa delle sedi comunali e scolastiche coinvolte.

In particolare:

- In caso di ritardo nell’attivazione dei servizi rispetto ai termini previsti, sarà applicata una penale pari a € 100,00 (cento euro) per ogni giorno di ritardo, fino al completo

adempimento.

- Qualora si verificassero disservizi o interruzioni dei servizi forniti superiori alle 12 ore lavorative successive alla conferma di ricezione della segnalazione, sarà applicata una penale pari a € 100,00 (cento euro) per ogni giorno di disservizio, fino al completo ripristino.

Le penali saranno comunicate al fornitore tramite PEC e potranno essere detratte direttamente dai corrispettivi maturati, previa formale contestazione da parte della Stazione Appaltante. Resta ferma la possibilità di risolvere il contratto in caso di reiterate inadempienze o gravi violazioni, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**Art. 8:** Modalità di fatturazione e pagamento

Il fornitore emetterà fattura con cadenza bimestrale anticipata, per ciascun periodo di due mesi di servizio, a partire dalla data di attivazione dei servizi oggetto del presente appalto.

La fatturazione dovrà riportare in modo chiaro:

- il periodo di competenza del servizio;
- il riepilogo dei servizi erogati (connettività dati, connettività voce, centralino virtuale e noleggio telefoni VoIP);
- eventuali penali applicate o detrazioni concordate;
- il CIG dell'appalto;
- il codice univoco dell'ufficio destinatario della fattura elettronica.

Le fatture dovranno essere trasmesse esclusivamente in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio (SDI), secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione.

Il pagamento sarà effettuato dalla Stazione Appaltante entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, previa verifica della regolare esecuzione dei servizi e della conformità della documentazione trasmessa.

Eventuali ritardi nella trasmissione delle fatture o la mancata corrispondenza tra i servizi fatturati e quelli effettivamente erogati potranno comportare la sospensione del pagamento fino alla regolarizzazione.

**Art. 9:** Tutela e sicurezza dei lavoratori

Il Fornitore deve osservare le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela della sicurezza, salute, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Tutte le operazioni previste devono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene. Il Fornitore deve pertanto osservare e fare osservare ai propri dipendenti presenti sui luoghi nei quali si effettua la prestazione, anche in relazione alle loro caratteristiche ed alle corrispondenti destinazioni d'uso, tutte le norme di cui sopra eventualmente segnalando ulteriori misure integrative per la prevenzione dei rischi esistenti nei luoghi di esecuzione della fornitura.

Allegati:

- tabella "Fabbisogno Connettività Dati";
- tabella "Fabbisogno Connettività Voce".