



**PROCEDURA NEGOZIATA DI IMPORTO INFERIORE ALLE SOGLIE COMUNITARIE  
PER L'AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E DI  
MANUTENZIONE DEL SISTEMA TELEFONICO UNICO DELL'IZSVe**

**N. GARA: 7192508**

**CIG: 76195023F6**

**CAPITOLATO TECNICO**

Il presente capitolato tecnico disciplina le prestazioni, le modalità di svolgimento delle stesse, i termini e le specifiche tecniche minime dei servizi inclusi nell'appalto avente ad oggetto il servizio di assistenza tecnica e manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva del sistema telefonico unico Aastra MX-One™ in uso presso l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (di seguito "IZSVe", "Istituto" o "Stazione Appaltante").

Il medesimo capitolato costituisce parte integrante e sostanziale della *lex specialis* di gara e costituirà parte integrante e sostanziale del contratto di appalto che l'Istituto stipulerà, all'esito della procedura di gara, con l'operatore economico aggiudicatario.

**1. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME**

Tutte le prestazioni, i termini e le modalità di svolgimento prescritte per l'espletamento del servizio negli articoli che seguono nonché ogni ulteriore obbligazione prescritta in capo all'aggiudicatario prevista dal Capitolato Tecnico, sono da intendersi quali caratteristiche tecniche minime inderogabili richieste a pena di inammissibilità dell'offerta alla procedura, salvo il caso in cui la prestazione, la modalità di svolgimento o l'obbligazione sia espressamente definita come meramente "eventuale", "presunta" o "indicativa".

**2. OGGETTO DELL'APPALTO, SERVIZI INCLUSI E PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE**

L'appalto oggetto della presente procedura di gara concerne il servizio di assistenza tecnica e manutenzione del sistema telefonico unico in uso presso l'IZSVe, ricomprensivo dei seguenti servizi, suddivisi in principali e accessori:

Descrizione	CPV e categoria	Natura	Allegato IX
Servizio di manutenzione preventiva	CPV [50334140-8]	Principale	No
Servizio di manutenzione correttiva	CPV [50334140-8]	Principale	No
Servizio di manutenzione evolutiva	CPV [50334140-8]	Principale	No
Servizio M.A.C.	CPV [50334140-8]	Principale	No

I servizi di cui sopra, oggetto dell'appalto in parola, ricomprendono le prestazioni elencate e descritte nel prosieguo, con identificazione della natura, principale o accessoria, delle stesse.

Servizio	Prestazione	Natura
Servizio di manutenzione preventiva	Help desk	Principale
Servizio di manutenzione preventiva	Telegestione dei sistemi	Principale
Servizio di manutenzione preventiva	Interventi on site su componenti hardware e software	Principale
Servizio di manutenzione preventiva	Interventi da remoto su componenti hardware e software	Principale
Servizio di manutenzione correttiva	Interventi on site su componenti hardware e software	Principale
Servizio di manutenzione correttiva	Interventi da remoto su componenti hardware e software	Principale
Servizio di manutenzione correttiva	Fornitura cambi di ricambio	Accessoria
Servizio di manutenzione evolutiva	Aggiornamento componenti software	Principale
Servizio di manutenzione evolutiva	Aggiornamento componenti hardware	Principale
Servizio di manutenzione evolutiva	Fornitura e implementazione di <i>patch</i>	Accessoria
Servizio di manutenzione evolutiva	Fornitura e implementazione di nuove major release del software	Accessoria
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Configurazione interni	Principale
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Abilitazioni	Principale
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Creazione gruppi	Principale
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Spostamenti fisici degli interni	Principale
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Attivazione nuove line	Principale
M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)	Fornitura materiale	Accessoria

Per il dettaglio delle modalità di esecuzione delle prestazioni sopra elencate e dei termini di esecuzione delle stesse si rinvia a quanto sarà precisato nei successivi articoli dedicati del presente capitolato.

### 3. TIPOLOGIE DI INTERVENTO E RELATIVE MODALITÀ DI COMPENSO

I servizi oggetto di affidamento si compongono delle seguenti tipologie di attività:

- a) i servizi di manutenzione (preventiva, correttiva e evolutiva) e il servizio di help desk sono costituiti interamente da *“attività a canone”*, ovvero attività programmate ricomprendenti prestazioni che devono essere eseguite dall'appaltatore secondo un programma periodico delle attività elaborato dalla stazione appaltante committente (manutenzione preventiva) o su richiesta espressa della stazione appaltante (evolutiva e correttiva nonché help desk)- fermi gli eventuali necessari accordi di dettaglio connessi alla specifica data e ora in cui le prestazioni devono essere effettuate, da concordarsi con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) - tutte comprese all'interno del canone periodico forfettario offerto dal concorrente in sede di partecipazione alla procedura;

- b) il servizio di M.A.C. è interamente composto da “attività extra-canone”, ovvero attività straordinarie a richiesta, ricomprendenti prestazioni che devono essere eseguite dall'appaltatore aggiudicatario in seguito ad espressa richiesta diretta da parte della stazione appaltante committente o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento e il cui corrispettivo è determinato in applicazione del costo orario offerto moltiplicato per il monte ore effettivo necessario per l'esecuzione del singolo intervento.

La data e l'ora esatta del singolo dovranno essere concordate con il Direttore dell'Esecuzione (“DEC”) del relativo contratto, il quale sarà nominato con il provvedimento di aggiudicazione definitiva.

#### 4. FABBISOGNI PRESUNTI

Il fabbisogno presunto per i servizi comprendenti attività extra-canone è determinato come segue:

Descrizione	Fabbisogno mensile in ore	Fabbisogno annuale in ore
Servizio di M.A.C.	10 ore/mese	120/anno

Tale fabbisogno - stimato sulla base dello storico registrato dalla stazione appaltante committente – è da intendersi come meramente presuntivo e non vincolante per la stazione appaltante, la quale sarà tenuta a corrispondere alla ditta appaltatrice esclusivamente i servizi effettivamente ed espressamente richiesti nel corso dell'esecuzione contrattuale. Lo stesso potrà essere soggetto a variazione in aumento o diminuzione secondo quanto previsto dalla lettera d'invito.

#### 5. SISTEMA TELEFONICO UNICO OGGETTO DI MANUTENZIONE

Come indicato, la presente procedura è volta all'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione -preventiva, evolutiva e correttiva –del sistema telefonico unico Aastra *MX-One™* in uso presso l'Istituto.

Si elencano di seguito gli indirizzi delle Sezioni periferiche dell'IZSVe presso cui sono installati i centralini telefonici:

- Sede di Legnaro (PD) –Viale dell'università n.10 cap. 35020 Legnaro (PD)
- Sezione di Adria - Via Leonardo da Vinci n.39 cap. 45011 Adria (RO)
- Sezione di Belluno – Via Capellari n. 44 cap. 32100 Belluno
- Sezione di Bolzano – Via Kaiserau n.59 cap. 32100 Bolzano
- Sezione di Pordenone – Via Bassa del Cuc n.4 cap. 33084 Cordenons (PN)
- Sezione di San Donà – Via Calvecchia n. 10 cap. 30027 SanDonà (VE)
- Sezione di Trento – Via Lavisotto n.129 cap. 38100 Trento
- Sezione di Treviso – Viale Brigata Treviso n.13/a cap. 31100 Treviso
- Sezione di Udine – Via della Roggia n.100 cap. 33030 Basaldella di Compofornido (UD)
- Sezione di Verona – Via San Giacomo n.5 cap. 37135 Verona
- Sezione di Vicenza – Viale Fiume n.78 cap. 36100 Vicenza

Presso le sedi sopracitate risultano installati ed in uso i seguenti sistemi:

##### Sede di Legnaro:

- MXONE Telephony Server rel. 6.x;
- A.M.C (Aastra Mobile Client);
- Voice Mail
- SW per la documentazione elaborata degli addebiti.
- Manager Provisioning per il Management dei sistemi

- Dect integrato.
- Stazione di energia

**Tutte le restanti sedi:**

- MXONE Telephony Server 6.x;
- Stazione energia integrata.

Si indicano inoltre di seguito, per completezza di informazioni, i nominativi dei referenti per ciascuna delle sezioni dell'IZSve:

- Sede di Legnaro (PD) – Emanuele Bastianello
- Sezione di Adria – Andrea Martinelli
- Sezione di Belluno – Carlo Citterio
- Sezione di Bolzano – Francesco Vendemia
- Sezione di Pordenone – Gianni Perosa
- Sezione di San Donà – Paolo Lorenzon
- Sezione di Trento – Claudio Miori
- Sezione di Treviso – Alessia Simionato
- Sezione di Udine – Giovanni Disopra
- Sezione di Verona – Alessandra Ceoletta
- Sezione di Vicenza – Vittoriana Letocco

Nelle tabelle che seguono si illustra la consistenza del sistema telefonico unico oggetto di manutenzione, con specificazione per ciascuna sede territoriale degli utenti, delle linee e degli applicativi.

	<b>UTENTI (hardware e software )</b>							
	<b>Server Telefonici</b>	<b>IP</b>	<b>Analogici</b>	<b>Digitali</b>	<b>Portatili DECT</b>	<b>Stazioni Base</b>	<b>Astra Mobil Client</b>	<b>Postazioni Operatore</b>
San Dona'	1	2	16	18	-	-	-	1
Bolzano	1	-	32	34	-	-	-	1
Trento	1	-	16	18	-	-	-	1
Verona	1	-	20	18	-	-	-	1
Vicenza	1	-	16	18	-	-	-	1
Belluno	1	-	32	34	-	-	-	1
Pordenone	1	-	16	18	-	-	-	1
Treviso	1	-	16	18	-	-	-	1
Adria	1	-	16	18	-	-	-	1
Udine	1	-	32	18	-	-	-	1
Legnaro	3	38	448	115	70	23	10	2

	<b>LINEE</b>				<b>APPLICATIVI</b>	
	<b>ISDN</b>	<b>Urbane</b>	<b>IP Net</b>	<b>VPN su ISDN</b>	<b>Manager provisioning</b>	<b>One Box</b>
San Dona	8	-	6	8	-	-
Bolzano	16	-	4	8	-	-
Trento	8	-	6	8	-	-
Verona	8	-	6	8	-	-

Vicenza	8	-	6	8	-	-
Belluno	16	-	10	8	-	-
Pordenone	8	-	6	8	-	-
Treviso	8	6	6	8	-	-
Adria	8	-	6	8	-	-
Udine	8	-	6	8	-	-
Legnaro	68	-	32	68	1004	900

## 6. PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

L'aggiudicatario sarà tenuto a fornire alla stazione appaltante l'assistenza tecnica e manutenzione, da ritenersi comprensiva dei seguenti servizi e prestazioni:

- a) servizio di help desk;
- b) manutenzione preventiva;
- c) manutenzione correttiva;
- d) manutenzione evolutiva;
- e) tele-gestione dei sistemi;
- f) M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE) – per la sola sede centrale di Legnaro (PD)

### a) Help Desk

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione il servizio di help desk, come punto unico di contatto per segnalare malfunzionamenti e fornire il supporto per la risoluzione di problemi, la rimozione delle criticità riscontrate ed, in generale, per il coordinamento di tutte le attività previste nei servizi.

Il primo obiettivo del servizio di help desk dovrà essere quello di ricevere e registrare tutte le richieste del personale tecnico dell'IZSVE e renderle visibili su apposito gestionale visibile via web.

L'aggiudicatario, al fine di ricevere le richieste (Service Request), dovrà comunicare alla stazione appaltante anteriormente all'avvio dell'esecuzione contrattuale tutti i riferimenti utili per accedere alle strutture di help desk e le credenziali di accesso al gestionale web (numeri telefonici, fax, mail, ecc. ecc.).

### b) Manutenzione preventiva

La verifica preventiva dello stato dei sistemi e delle applicazioni delle centrali telefoniche, pur non evitando l'insorgere di anomalie e/o malfunzionamenti, è comunque uno strumento necessario per cercare di intervenire nel più breve tempo possibile in caso di guasti, anche laddove l'aggiudicatario non sia contattato direttamente dagli utenti.

Ai fini della corretta erogazione del servizio di manutenzione preventiva l'aggiudicatario sarà chiamato ad:

- attivare e porre in essere tutte le procedure di controllo per la diagnosi preventiva di eventuali anomalie;
- verificare lo stato delle apparecchiature e dei sistemi;
- mettere in atto di tutte le azioni necessarie ad evitarle.

Il servizio di manutenzione preventiva consta sia di attività on-site, che di attività effettuate da remoto sull'intero sistema telefonico dell'IZSVE.

L'attività di manutenzione preventiva dovrà essere svolta direttamente dal personale specialistico dell'aggiudicatario in accordo con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) della stazione appaltante e con gli eventuali suoi assistenti all'uopo nominati, nel seguente modo:

- **interventi on-site, da effettuarsi con cadenza annuale, indicativamente nel mese di giugno di ciascuna annualità o in diverso periodo oggetto di espresso accordo;**
- **interventi da remoto, da effettuarsi con cadenza semestrale (i.e. 2 volte/anno), indicativamente nei mesi di febbraio e di ottobre o in differente periodo oggetto di espresso accordo.**

L'intervento da remoto avverrà tramite una connessione in VPN che dovrà essere all'uopo predisposta dall'aggiudicatario.

Il personale specialistico dell'aggiudicatario dedicato alle attività di manutenzione preventiva, a seguito della rilevazione di un guasto o di una anomalia, dovrà attivare tutte le procedure necessarie per la sua risoluzione, provvedendo contestualmente a darne avviso al DEC della stazione appaltante e a suoi eventuali assistenti.

Ogni onere e costo derivante, conseguente o comunque connesso con il servizio di manutenzione preventiva – inclusi i costi relativi al personale specialistico dell'aggiudicatario (costo manodopera, costo trasferta/uscita e il costo pasti), sia per gli interventi on-site che da remoto, nonché quelli relativi all'implementazione e all'utilizzo del collegamento da remoto, sono compresi e rientrano nel canone forfettario indicato da ciascun concorrente all'interno della propria offerta economica.

La manutenzione preventiva comprende quindi sia attività effettuate da remoto che attività di intervento on-site aventi ad oggetto le componenti hardware e software, come di seguito precisato.

#### **A) Componenti Hardware**

##### **Attività da effettuarsi da remoto:**

- monitoraggio dei principali parametri di funzionamento dei centralini telefonici per la ricerca di eventuali segnalazioni di alert;
- prima diagnosi dell'anomalia eventualmente riscontrata;
- tentativo di un eventuale primo livello di intervento risolutivo;
- inoltro delle richieste di servizio agli altri livelli interessati nell'attività;
- avvio di procedure diagnostiche.

##### **Attività da effettuarsi on-site:**

- pulizia dei filtri di aerazione;
- verifica e pulizia delle ventole;
- verifica cavi e cablaggi interni ai sistemi MXONE ;
- verifica impianti di terra;
- verifica ambientale (temperatura, pulizia);
- backup delle configurazioni di sistema su supporti esterni;
- verifica del corretto funzionamento delle componenti;
- verifica dei Sistemi di Alimentazione

#### **B) Componenti Software**

Le attività possono essere svolte sia da remoto che on-site e sono così specificate:

- monitoraggio dei processi di sistema e delle applicazioni;
- analisi dei LOG file e dei messaggi di alert generati;
- backup della configurazione;
- avvio di procedure diagnostiche.

Se dalle verifiche suindicate si dovessero evidenziare delle situazioni che possano compromettere la funzionalità dei sistemi, l'aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le azioni necessarie e mirate alla risoluzione del malfunzionamento.

**Al termine di ciascun intervento, le attività svolte dovranno essere evidenziate e riassunte all'interno del gestionale web che dovrà essere messo a disposizione da parte di ciascun concorrente per la gestione dell'esecuzione del contratto e la verifica ed il controllo del servizio erogato.**

I dati relativi alle attività espletate e alle problematiche incontrate, dovranno essere utilizzati da parte dell'aggiudicatario per definire le eventuali azioni correttive da intraprendere, previo accordo con la stazione appaltante, e per provvedere alla sostituzione dei componenti necessari.

**Alla conclusione delle attività previste, gli specialisti effettueranno la chiusura della Service Request, riportando tempestivamente le attività svolte su gestionale web di cui sopra.**

### **c) Manutenzione correttiva**

Il servizio di manutenzione correttiva comprende tutti gli interventi volti alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti o dei guasti segnalati dall'utente o rilevati dal sistema di gestione, che dovessero emergere dall'utilizzo operativo di tutte le componenti del sistema oggetto di manutenzione.

Mediante ricorso al supporto offerto dal sistema di gestione sopra citato, l'aggiudicatario dovrà poter intervenire prima che l'eventuale anomalia comporti dei disservizi percepibili dagli utenti.

Per garantire il rispetto dei tempi di intervento e di risoluzione delle anomalie specificati in seguito, il personale specialistico dell'aggiudicatario potrà intervenire in modalità da remoto.

Qualora la problematica riscontrata non possa essere risolta con modalità da remoto, al fine di rispettare i livelli di servizio previsti dal contratto (cd. "SLA" – "Service Level Agreement") di cui al successivo paragrafo dedicato, i tecnici specialisti dell'aggiudicatario dovranno intervenire on-site già muniti delle eventuali parti di ricambio necessarie.

Tutti gli oneri e i costi derivanti dalle attività di manutenzione correttiva, inclusi quelli inerenti il personale specialistico impiegato dall'aggiudicatario, gli interventi on-site e da remoto, la manutenzione dei materiali, rientrano nella fornitura oggetto della gara e sono da intendersi ricompresi nel canone periodico forfettario indicato in sede di partecipazione alla gara nell'offerta economica.

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere erogato dal personale tecnico e specialistico dell'aggiudicatario.

Laddove a seguito dell'analisi della Service Request (SR) ricevuta, l'help desk evinca di essere in presenza di un'anomalia legata all'hardware, dovrà essere immediatamente attivato l'intervento on-site dei tecnici specializzati, che provvederanno alla rimozione della componente guasta ed alla sua sostituzione con una **componente equivalente o migliore**.

Laddove a seguito dell'analisi della SR, si evinca che l'anomalia è legata al software applicativo, i tecnici specializzati potranno intervenire per la rimozione dell'anomalia anche da remoto oppure, se necessario, mediante attivazione dell'intervento on-site. Questa modalità consente di ottimizzare i tempi di intervento per tutte le problematiche risolvibili da remoto.

**Alla conclusione delle attività previste, gli specialisti effettueranno in ogni caso la chiusura della SR, riportando tempestivamente le attività svolte sul gestionale web di cui sopra.**

### **d) Manutenzione evolutiva**

La manutenzione evolutiva comprende tutte le attività volte all'evoluzione dei software di base e delle applicazioni, tramite il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle componenti software dei sistemi e del loro allineamento all'ultima *major release* disponibile.

**Pertanto dovrà ritenersi inclusa nel servizio offerto e nel relativo canone onnicomprensivo la fornitura della software assurance per l'intera durata del contratto.**

Tale *software assurance* dovrà includere l'hardware ed il software necessario all'aggiornamento dei sistemi all'ultima *major release* rilasciata dal costruttore, oltre alla mano d'opera specializzata necessaria per gli interventi on site nelle sedi I'ZSVE.

L'aggiornamento e l'evoluzione dei software di base e delle applicazioni deve avvenire con riferimento a:

- variazioni normative;
- rilascio di *patch* per la rimozioni di errori o *bug* di programma;
- evoluzione delle *major release*.

Ogni onere e costo derivante, conseguente o connesso alle attività erogate nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva – inclusi il costo del personale specialistico dell'aggiudicatario come in precedenza composto, gli interventi on-site e da remoto, la fornitura e l'implementazione di patch e nuove major release del software, sono da ritenersi compresi nella fornitura oggetto di affidamento e nel canone periodico onnicomprensivo indicato dall'aggiudicatario nella propria offerta economica.

In caso di rilascio di nuove *patch* o *major release* dei software di base ed applicativi da parte dei *vendor*, l'aggiudicatario dovrà verificarne preventivamente la compatibilità ed il rispetto delle *performance* con la situazione dei sistemi installati presso le sedi dell'I'ZSVE. Dovranno essere proposte alla stazione appaltante le modalità adatte all'introduzione delle nuove *patch* o *release* del software, tenuto conto delle esigenze della stazione appaltante medesime e dell'impatto sull'operatività dei sistemi.

La manutenzione evolutiva, **previamente concordata con il DEC della stazione appaltante o i suoi assistenti**, dovrà svilupparsi attraverso un processo di:

- analisi dell'esigenza evolutiva;
- definizione delle attività di modifica;
- test del software modificato;
- creazione di un package per l'installazione delle modifiche;
- attivazione delle procedure di *deployment* per l'installazione e distribuzione del package;
- esecuzione delle modifiche;
- documentazione delle modifiche effettuate.

**Tutte le attività effettuate dovranno essere riportate dall'aggiudicatario, successivamente alla loro esecuzione, sul gestionale web messo a disposizione dall'appaltatore e già in precedenza citato.**

### e) Telegestione dei sistemi

Nell'ambito dell'erogazione dei sopra illustrati servizi di assistenza tecnica e manutenzione potrebbe rendersi necessario l'espletamento di ulteriori specifiche attività da espletarsi da remoto.

Il personale specialistico dell'aggiudicatario dovrà effettuare il servizio di telegestione dei sistemi, che dovrà comprendere almeno le seguenti attività:

- monitoraggio dei centralini telefonici;
- avvio delle procedure diagnostiche;
- individuazione dei guasti;
- innesco dell'help desk per l'apertura delle Service Request (SR);
- backup delle configurazioni;
- programmazione e riconfigurazione delle utenze dell'impianto;
- raccolta ed elaborazione dei dati di traffico dei derivati secondo le modalità concordate;



- analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni (misura per ciascuna direttrice nelle varie ore della giornata, congestioni, utilizzo degli instradamenti alternativi, ecc.).

Nell'espletamento del servizio di telegestione dei sistemi, il personale tecnico dell'aggiudicatario non potrà effettuare interventi che esolino dalla sola supervisione degli apparati senza il preventivo espresso assenso della stazione appaltante.

**f) M.A.C. (MOVE, ADD & CHANGE)**

Viene richiesto un servizio di M.A.C. presso la sola sede di Legnaro, per il fabbisogno già in precedenza indicato di n. 10 ore/mese, comprendente l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- configurazione interni;
- abilitazioni;
- creazione gruppi;
- spostamenti fisici degli interni;
- attivazione nuove linee, compreso l'installazione dell'apparecchio telefonico su rete esistente.

Si precisa che l'ammontare di ore mensili sopra indicate costituisce una stima massima presunta, calcolata sulla base del fabbisogno storico registrato dalla stazione appaltante nelle ultime annualità.

La stazione appaltante provvederà al pagamento dei soli servizi effettivamente svolti su base oraria per cui sia stata rilasciata la relativa attestazione di regolare espletamento del servizio, ferma la necessaria applicazione del costo orario indicato dall'appaltatore nella propria offerta economica prodotta in sede di partecipazione alla procedura.

Eventuali materiali necessari all'espletamento dei M.A.C. fisici saranno quotati a consuntivo e fatturati separatamente rispetto al contratto principale.

**Tutte le attività espletate dovranno essere riportate sul gestionale web che dovrà essere messo a disposizione dall'appaltatore, per il quale si rinvia al successivo articolo dedicato.**

**7. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – TERMINI E FASCE DI INTERVENTO E MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

La *Service Level Agreement*, ossia i Livelli di Servizio Concordati (in seguito, per brevità, "SLA"), indicano i parametri minimi prestazionali che devono essere rispettati dall'appaltatore nel corso dell'esecuzione del servizio.

Di seguito sono evidenziati e definiti i suddetti parametri.

Salvo i casi in cui sia diversamente stabilito, i valori dei livelli di servizio descritti nei paragrafi seguenti, incluso il periodo di funzionamento del servizio di Help Desk, saranno misurati con riferimento alla seguente fascia temporale di erogazione:

- H 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno per la sede di Legnaro dell'IZSve;
- Lunedì – Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.30, con esclusione delle festività nazionali infrasettimanali, per tutte le altre sedi dell'IZSve.

➤ **QUALITÀ E LIVELLI DEL SERVIZIO**

In presenza di un guasto del sistema telefonico, il personale tecnico dell'IZSve potrà segnalare alla struttura di Help Desk fornita dall'appaltatore lo stato di malfunzionamento.

I guasti segnalati all'Help Desk saranno codificati dal personale tecnico dell'IZSVE con una classe di severità del disservizio (Severity Code), in base alla gravità del problema riscontrato.

Sulla base del Severity Code segnalato, insieme ad una prima diagnosi effettuata da remoto del problema, l'Help Desk fornirà alla stazione appaltante una stima dei tempi e dei modi di intervento.

➤ **CLASSI DI SEVERITÀ DEL DISSERVIZIO**

Le classi di severità del disservizio sono identificate come segue:

- Emergenza Classe A                    **guasto bloccante:** comporta l'inutilizzabilità delle funzionalità sull'intero sistema telefonico, o su parte di esso, e compromette il funzionamento della rete e dei servizi telefonici erogati.
- Emergenza Classe B                    **disservizio:** guasto non bloccante, con caratteristiche di degradazione parziale del funzionamento della rete e dei servizi telefonici erogati.

➤ **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

**Le attività del servizio saranno monitorate sulla base dei seguenti parametri prestazionali:**

- **Tempo di attivazione dell'assistenza telefonica:** tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio e l'attivazione dell'assistenza telefonica da parte dell'operatore dell'Help Desk sulla diagnosi di massima del disservizio;
- **Tempo di attivazione dell'assistenza da remoto:** tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio e l'attivazione dell'assistenza da remoto;
- **Tempo di risoluzione del guasto da remoto:** tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio e la risoluzione del problema;
- **Tempo di attivazione dell'assistenza on-site:** tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio e l'attivazione dell'assistenza on-site;
- **Tempo di risoluzione del guasto on-site:** tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio e la risoluzione del problema.

I livelli di servizio attesi sono specificati al successivo paragrafo dedicato.

➤ **DISPOSIZIONI GENERALI**

Durante tutto il periodo di contratto, l'aggiudicatario dovrà garantire il buon funzionamento degli apparati e delle schede fornite e delle condizioni operative degli stessi, nonché della rete telefonica esistente, eventualmente aggiornata in corso d'opera.

***Nel periodo di vigenza del contratto, l'aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'erogazione delle seguenti prestazioni:***

- a) reperibilità presso la sede di Legnaro;
- b) assistenza telefonica;
- c) assistenza remota;
- d) manutenzione on-site;
- e) manutenzione dei materiali;
- f) gestione delle chiamate agli operatori telefonici per guasto linea.

**a) REPERIBILITA'**

Al fine di garantire la manutenzione degli apparati e delle schede fornite, le condizioni operative degli stessi e la manutenzione della rete telefonica esistente, con particolare attenzione alla continuità del servizio, l'aggiudicatario dovrà fornire durante tutto il periodo di contratto un servizio di reperibilità h 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

A tal scopo, l'aggiudicatario fornirà alla stazione appaltante tutti i riferimenti telefonici e/o telematici utili per attivare il servizio, anteriormente all'avvio dell'esecuzione contrattuale.

Con il servizio della reperibilità, attuato con proprio personale tecnico, l'aggiudicatario assicurerà all'IZSve l'assistenza telefonica, l'assistenza remota e la manutenzione on-site presso la sede di Legnaro.

**b) ASSISTENZA TELEFONICA ("Help Desk")**

Come già anticipato al precedente paragrafo dedicato, in seguito alla stipula del contratto l'IZSve avrà il diritto di accedere al servizio di assistenza telefonica attivato e fornito dall'aggiudicatario (cd. "help desk").

L'aggiudicatario fornirà tale servizio con competenze su gestione, configurazione, diagnostica e primo intervento per i seguenti casi:

- guasti alle apparecchiature e schede fornite;
- anomalie alle condizioni operative ed ai servizi erogati degli stessi;
- guasti, anomalie o malfunzionamenti alla rete telefonica esistente.
- gestione delle chiamate agli operatori telefonici in caso di blocco e/o guasto linea

L'assistenza telefonica dovrà essere resa disponibile dall'aggiudicatario con gli stessi orari e negli stessi periodi della finestra di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione sopra precisati.

Il servizio di assistenza telefonica, ad uso del solo personale tecnico dell'IZSve dovrà offrire:

- aiuto diagnostico in caso di guasto e/o malfunzionamento al sistema telefonico;
- assistenza per la manutenzione dei materiali;
- problemi di ripristino delle condizioni operative del sistema telefonico;
- supporto per l'utilizzo del sistema telefonico oggetto della fornitura.

**c) ASSISTENZA REMOTA (o TELE-ASSISTENZA)**

L'assistenza remota richiesta quale prestazione oggetto di contratto persegue l'obiettivo di risolvere a distanza le anomalie e le eventuali disfunzioni del sistema telefonico dell'IZSve. L'aggiudicatario dovrà quindi garantire l'analisi diagnostica ed il ripristino delle condizioni normali di funzionamento, impegnandosi ad apportare il massimo delle attenzioni e delle competenze professionali di cui dispone per intervenire e correggere eventuali anomalie.

L'assistenza remota dovrà essere resa disponibile dall'aggiudicatario con gli stessi orari e negli stessi periodi della finestra di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione.

A tal fine l'aggiudicatario dovrà provvedere ad attivare un collegamento con le apparecchiature oggetto della fornitura.

Le attività necessarie e propedeutiche all'attivazione, l'implementazione del collegamento da remoto, nonché tutti i costi derivanti da tale collegamento sono a esclusivo carico dell'aggiudicatario.

Le modalità di realizzazione del collegamento saranno concordate con la stazione appaltante, successivamente all'aggiudicazione e anteriormente all'avvio dell'esecuzione del contratto, che ne valuterà l'impatto e la fattibilità al fine di garantire la sicurezza della rete esistente.

**d) MANUTENZIONE ON-SITE**

La manutenzione on-site, effettuata direttamente presso i siti dove sono stati installati gli apparati e le schede forniti, e, più in generale, dove sia presente la rete telefonica dell'IZSve, persegue l'obiettivo di risolvere anomalie e/o eventuali disfunzioni o malfunzionamenti del sistema telefonico.

Tale servizio dovrà essere reso disponibile con gli stessi orari e negli stessi periodi previsti quale finestra di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione sopra indicati e sarà attivato nel caso in cui l'assistenza telefonica e/o l'assistenza remota non abbiano dato esito positivo.

I tecnici dell'aggiudicatario deputati agli interventi on-site saranno elencati in un'apposita lista con i dati di identificazione e dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento tutte le volte che dovranno recarsi presso i locali, gli spazi e le pertinenze nonché gli impianti della stazione appaltante.

Tutti i costi conseguenti o connessi al personale tecnico inviato dall'aggiudicatario per l'erogazione di tale prestazione, incluse eventuali spese di trasferta, vitto o alloggio sono incluse nel canone forfettario di fornitura.

L'aggiudicatario si impegna a garantire l'analisi diagnostica ed il ripristino delle condizioni normali di funzionamento dell'intero sistema telefonico della stazione appaltante e ad eseguire il servizio con il massimo delle attenzioni e delle competenze professionali di cui dispone, intervenendo e correggendo le eventuali anomalie.

Anche in caso di procedura d'emergenza, gli interventi dovranno portare alla risoluzione del problema ed al ripristino delle condizioni operative degli impianti. Ove ciò non fosse possibile, l'aggiudicatario dovrà proporre alla stazione appaltante una soluzione alternativa provvisoria, inclusa eventualmente la messa a disposizione in comodato d'uso temporaneo del materiale necessario ad ovviare agli inconvenienti accertati.

#### **e) MANUTENZIONE DEI MATERIALI**

Per l'intera durata del periodo contrattuale, l'aggiudicatario provvederà alla manutenzione **di tutti i componenti** del sistema telefonico della stazione appaltante, inclusi i telefoni analogici, digitali, IP, P.O. e quant'altro inerente ai sistemi telefonici delle sedi dell'IZSve.

In caso di disfunzioni o malfunzionamenti di detti componenti, l'aggiudicatario provvederà alla manutenzione degli stessi mediante verifiche in laboratorio, riparazione o proposta di sostituzione con **materiale nuovo**.

Durante il periodo della riparazione dovrà comunque essere garantito il buon funzionamento degli apparati e delle schede fornite, nonché delle condizioni operative degli stessi, anche tramite il montaggio di parti di ricambio provvisorie di proprietà dell'aggiudicatario.

In caso di intervento on-site, il tecnico dell'aggiudicatario dovrà arrivare presso l'IZSve già munito delle parti di ricambio, identificate dopo la diagnosi del guasto a seguito del collegamento in tele-assistenza.

Gli elementi guasti saranno spediti presso i laboratori di riparazione indicati dall'aggiudicatario, che s'impegna a restituirli riparati o a sostituirli con parti nuove entro 45 giorni solari consecutivi dalla loro consegna dalla stazione appaltante all'aggiudicatario.

Le spese di spedizione/ricevimento dei materiali, nonché le spese per la manutenzione in laboratorio o la sostituzione degli stessi sono tutte da ritenersi incluse nel canone forfettario di fornitura.

#### **8. GESTIONE DELLE SERVICE REQUEST E TEMPI DI INTERVENTO**

In presenza di un guasto o di un malfunzionamento, la stazione appaltante contatterà l'aggiudicatario chiedendone l'intervento.

All'aggiudicatario, che garantisce per tutto il periodo della garanzia la rintracciabilità telefonica secondo quanto precisato in precedenza con il servizio di reperibilità, la stazione appaltante potrà richiedere, a seconda della classe di severità del guasto riscontrato, uno dei seguenti interventi:

- assistenza telefonica;
- assistenza da remoto;
- intervento on-site.

L'assistenza telefonica dovrà avere tempi di attivazione immediati.

Su richiesta della stazione appaltante, l'aggiudicatario dovrà dare **assistenza da remoto** entro un tempo dalla chiamata variabile in funzione del livello di severità del guasto dichiarato dai tecnici dell'IZSVe, secondo il seguente schema:

<b>Classificazione del guasto</b>	<b>Tempo di attivazione della tele-assistenza</b>	<b>Tempo di ripristino del servizio</b>
CLASSE A	1 ora lavorativa	4 ore lavorative
CLASSE B	2 ore lavorative	12 ore lavorative

Nel caso in cui l'assistenza telefonica e/o l'assistenza da remoto (tele-assistenza) non sia sufficiente a risolvere il guasto, essendo decorso il tempo previsto senza che si sia addivenuti ad una soluzione ed al ripristino delle funzionalità, la stazione appaltante procederà a richiedere l'intervento di manutenzione on-site, mediante un tecnico dell'aggiudicatario presso uno qualunque dei siti dove sono installati gli apparati e le schede forniti e, più in generale, dove sia presente la rete telefonica dell'IZSVe.

In caso di guasto particolarmente grave, la stazione appaltante si riserva di richiedere all'aggiudicatario direttamente l'assistenza on site, senza ricorrere alla preventiva attivazione del servizio di assistenza telefonica o da remoto.

Ricevuta la richiesta di attivazione di intervento on site da parte della stazione appaltante, il personale tecnico dell'aggiudicatario dovrà recarsi presso i siti dove sia necessario l'intervento, entro un tempo così stabilito, graduato secondo la gravità del guasto segnalato:

<b>Classificazione del guasto</b>	<b>Tempo di intervento sul sito</b>	<b>Tempo di ripristino del servizio</b>
CLASSE A	4 ore lavorative	6 ore lavorative
CLASSE B	8 ore lavorative	24 ore lavorative

## 9. SISTEMA PER IL MONITORAGGIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO E REPORTISTICA

Il servizio comprende la messa a disposizione della stazione appaltante committente di apposito sistema per il monitoraggio periodico della corretta esecuzione del servizio nel corso dell'esecuzione contrattuale, rispetto alle condizioni e ai termini previsti dallo stesso contratto. A tal fine l'aggiudicatario dovrà anteriormente all'avvio dell'esecuzione contrattuale mettere a disposizione della stazione appaltante apposito software gestionale, preferibilmente basato su applicativo web (web based).

Il software dovrà garantire l'accesso e la partecipazione diretta alla procedura di monitoraggio e verifica del livello effettivo di efficienza del servizio quantomeno da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Il sistema di monitoraggio proposto si intende ricompreso nell'offerta formulata dalla ditta e nulla potrà essere dovuto o esatto dalla stazione appaltante in ragione della fornitura di tale sistema. In particolare, nulla potrà essere preteso dalla stazione appaltante per le licenze/i software e/o gli hardware necessari per il suo utilizzo e per l'accesso allo stesso ovvero in ragione delle attività di adeguamento che si rendessero necessarie per permetterne l'utilizzo per il tramite dei sistemi informatici in uso presso l'Istituto. Le licenze, i software e gli hardware eventualmente necessari per l'utilizzo del sistema di monitoraggio preposto saranno concessi alla stazione appaltante dall'appaltatore in comodato d'uso gratuito.

Sull'appaltatore graverà inoltre, a proprie esclusive spese, la manutenzione ordinaria e straordinaria/evolutiva del sistema di monitoraggio e dei relativi software/hardware e l'assistenza tecnica,

nel caso di anomalie di malfunzionamenti del sistema di monitoraggio medesimo, con l'obbligo di risoluzione dei malfunzionamenti e delle anomalie del sistema entro e non oltre il termine di 15 giorni solari consecutivi dalla segnalazione effettuata dalla stazione appaltante.

Per qualsiasi intervento effettuato on-site, l'aggiudicatario dovrà documentare tutte le attività espletate su tale gestionale web, dallo stesso messo a disposizione, a propria cura e spese.

Nel software gestionale dovranno essere espressamente indicati, per ciascun intervento:

- la data dell'intervento;
- la durata dell'intervento;
- il nome del tecnico;
- le anomalie constatate;
- i lavori svolti;
- i risultati ottenuti;
- le eventuali azioni correttive da apportare.

L'aggiudicatario, alla fine di ogni semestre, produrrà alla stazione appaltante a corredo della relativa fattura apposito report di sintesi recante il riepilogo di tutti gli interventi svolti nel periodo di riferimento.

## **10. ESCLUSIONI E LIMITI DELLE PRESTAZIONI**

L'assistenza durante il periodo contrattuale non comprende le seguenti attività:

- reinstallazione delle apparecchiature e loro riattivazione a seguito di uno spostamento fisico e/o di una modifica dell'architettura del sistema;
- gestione dei problemi di collegamento alla rete di alimentazione degli apparati;
- sostituzione dei materiali di consumo (bretelle, batterie, connettori, spine, multiprese, ecc.).

Inoltre sono da intendersi esclusi tutti gli interventi per risolvere malfunzionamenti dovuti all'uso improprio delle apparecchiature o non computabili nell'assistenza quali ad esempio:

- guasti conseguenti ad un uso improprio o negligente delle apparecchiature;
- guasti dovuti a manomissioni o ad interventi di personale non autorizzato;
- guasti dovuti ad anomalie verificatesi nell'alimentazione e dipendenti da variazioni della tensione e/o frequenza oltre i limiti di tolleranza delle apparecchiature;
- guasti dovuti alle variazioni delle condizioni ambientali oltre i limiti di tolleranza consentiti dalle apparecchiature;
- guasti dovuti a eventi catastrofici quali ad esempio: fulminazioni, allagamenti e similari.

## **11. IMPEGNI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO**

***L'aggiudicatario s'impegna ad intervenire nei seguenti casi:***

- assistenza telefonica a distanza (assistenza remota);
- manutenzione on-site;
- interventi correttivi volti all'eliminazione dei difetti sul sistema telefonico;
- interventi concernenti i materiali;
- ripristino tempestivo delle condizioni operative;
- report di sintesi degli interventi da allegare alla fattura;

L'aggiudicatario s'impegna ad effettuare gli interventi a regola d'arte e nel rispetto della normativa vigente, garantendo un'applicazione rigorosa delle disposizioni in materia di sicurezza, ed a verificare dopo ogni intervento che il funzionamento delle apparecchiature non comprometta l'integrità della rete dell'IZSve nella sua globalità.

E' fatto divieto all'aggiudicatario di effettuare interventi, anche in via telematica, che esulino dalla sola supervisione degli apparati senza il preventivo espresso assenso della stazione appaltante. Nella denegata ipotesi di violazione di tale obbligo contrattuale, la stazione appaltante si riserva di procedere all'applicazione delle penali per inadempimento o, a propria assoluta discrezione, alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., impregiudicata ogni ulteriore azione per il risarcimento dell'eventuale danno subito.

## **12. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il servizio oggetto di appalto dovrà essere effettuato in conformità alle disposizioni di seguito riportate nonché nel rispetto delle eventuali ulteriori normative vigenti, anche di natura tecnica, previste in ambito nazionale e europeo, non espressamente richiamate nel prosieguo, se applicabili, degli accordi sindacali nazionali applicabili alle imprese di settore e delle norme nazionali in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Viene di seguito indicata la normativa di riferimento:

- D.P.R. n.507 09/12/1998 norme per la certificazione e omologazione degli apparati e dei sistemi da impiegare nelle reti pubbliche nazionali di telecomunicazioni.
- D.M. Poste e Telecomunicazioni 23/05/92 n.314 – Regolamento recante disposizioni di attivazione della L. 28/03/91 n. 109 in materia di allacciamenti e collaudi degli impianti telefonici interni

Laddove per l'esecuzione del servizio l'appaltatore si avvalga di strumenti, attrezzature, macchinari o automezzi, gli stessi dovranno essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, tecnicamente efficienti e mantenuti in perfetto stato nonché dotati di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni. Inoltre, i mezzi utilizzati dall'appaltatore dovranno essere sottoposti, nel corso dell'esecuzione del contratto a spese esclusive dell'appaltatore medesimo a manutenzione programmata; la stazione appaltante si riserva il diritto di verificare l'adempimento da parte dell'appaltatore a tale obbligazione accessoria, in qualsiasi momento mediante richiesta della documentazione relativa.

Il servizio dovrà essere erogato altresì nel rispetto delle seguenti norme tecniche di settore:

- Norma CEI del C.T. 305 – Apparati e sistemi terminali di telecomunicazione: tutti i fascicoli applicabili
- Normative ISO/IEC ed ECMA specifiche
- Normativa ETSI standard europeo dei servizi nelle telecomunicazioni
- Raccomandazioni e standardizzazioni dell'Unione Internazionale delle Telecomunicazioni (ITU)
- Norme CEI del C.T. 306 – (Interconnessione di apparecchiature di Telecomunicazione), tutti i fascicoli applicabili

Le attività dovranno essere condotte da personale adeguatamente formato, dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei al raggiungimento degli obiettivi del servizio. Le attività devono essere effettuate dall'appaltatore secondo le migliori tecniche e devono garantire sempre un adeguato decoro e standard qualitativo.

## **13. PRODOTTI, PERSONALE, STRUMENTI E MACCHINARI**

È ad intero ed esclusivo carico dell'appaltatore la fornitura di tutte le attrezzature e i macchinari necessari per l'esecuzione delle varie attività ricomprese nel servizio oggetto di aggiudicazione.

Le attrezzature e gli automezzi impiegati per l'esecuzione del servizio dovranno essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato nonché dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

È onere gravante in capo all'Istituto la messa a disposizione dell'appaltatore della fornitura di energia elettrica laddove necessaria per il funzionamento delle apparecchiature, degli strumenti e dei macchinari richiesta per lo svolgimento del servizio.

Tutto il personale dell'appaltatore coinvolto a vario titolo nell'esecuzione del servizio dovrà indossare apposito badge di riconoscimento con espressa indicazione del nominativo e della ragione sociale dell'appaltatore che ne permetta la distinzione dal personale dell'Istituto.

Il personale dell'appaltatore dovrà indossare appositi dispositivi di protezione individuale e d'igiene che saranno forniti a spese e cura dell'appaltatore medesimo in qualità di datore di lavoro in ossequio agli obblighi e alle specifiche di cui alla normativa, comunitaria, nazionale, regionale e tecnico/regolamentare vigente sia in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che in materia di dispositivi di protezione individuale.

Sono inoltre a esclusivo carico dell'appaltatore, a proprie spese, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalle attività comprese nel servizio, nonché la pulizia dei luoghi secondo quanto previsto dal D. Lgs. n. 152/2006. Gli eventuali materiali di risulta dovranno essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dalle attività.

#### **14. FATTURAZIONE**

La fattura dovrà essere emessa in modalità elettronica ai sensi della Legge n. 244/2007, come modificata dal D.Lgs. n. 201/2011, utilizzando il Codice Univoco Ufficio UF5YKF. Le fatture emesse a partire dal 1° luglio 2017 sono assoggettate al regime della scissione dei pagamenti di cui all'art. 17-ter, comma 1 del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, come modificato dall'art. 1 del D.L. 24 aprile 2017, n. 50 convertito con modifiche in Legge 21 giugno 2017, n. 96.

L'appaltatore non potrà in alcun caso procedere all'emissione della fattura anteriormente alla verifica di conformità dei beni ovvero dei servizi cui la fattura afferisce. La fatturazione anticipata non fa sorgere alcun obbligo di pagamento in capo all'Istituto ed in tale caso il pagamento sarà effettuato entro 60 giorni solari consecutivi dalla verifica di conformità.

La fatturazione dovrà avvenire a cadenza semestrale.

L'appaltatore dovrà in ogni caso procedere all'emissione e trasmissione della fattura entro il 20 dicembre dell'anno solare in cui i servizi oggetto di fatturazione sono stati eseguiti ovvero i beni oggetto di fatturazione sono stati consegnati.

Per quanto ivi non espressamente previsto, in tema di fatturazione trova applicazione l'art. II.5) del Capitolato Generale d'Oneri dell'IZSve, adottato con DDG n. 320/2017, consultabile sul profilo del committente all'indirizzo <https://www.izsvenezie.it/documenti/amministrazione/bandi-gare/forniture-beni-servizi/capitolato-generale-oneri.pdf>

#### **15. DOCUMENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

Ciascun offerente dovrà presentare, all'interno della propria offerta tecnica, i seguenti documenti:

- 1) apposita relazione tecnico-illustrativa, sottoscritta dal legale rappresentante e redatta mediante preferibile utilizzo del modello all'uopo predisposto dalla stazione appaltante e allegato alla lettera di invito, contenente la descrizione del servizio offerto con indicazione delle ulteriori modalità di esecuzione dello stesso non previste dalla documentazione di gara e con espressa indicazione:
  - del rispetto da parte del servizio offerto delle caratteristiche tecniche minime prescritte dalla stazione appaltante a pena di inammissibilità dell'offerta alla procedura;



- delle informazioni e dei dati tecnici e/o prestazionali di offerta che saranno oggetto di valutazione qualitativa, secondo quanto precisato al successivo paragrafo dedicato.

#### 16. PARAMETRI E SUB-PARAMETRI, CRITERI MOTIVAZIONALI E PONDERAZIONE RELATIVA PER LA VALUTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico-qualitativo, saranno oggetto di valutazione i seguenti criteri e sub-criteri, elencati con la ponderazione relativa, i criteri motivazionali e le eventuali soglie di sbarramento:

N.	Parametro	Punteggio massimo	Criterio motivazionale
1	Struttura del sistema informatico di monitoraggio dell'esecuzione del servizio proposto	25	Sarà accordata preferenza all'offerta che proponga un software gestionale web based, la cui struttura consente il monitoraggio più efficace delle prestazioni contrattuali principali e accessorie (manutenzione preventiva, correttiva, evolutiva, servizio MAC,..)
2	Possesso dell'abilitazione rilasciata dal costruttore Mitel Italia (ex AAstra), ad operare sul sistema MxOne Telephony.	10	Sarà accordata preferenza all'offerta con dimostrazione del possesso dell'abilitazione.
3	Tempi di intervento decorrenti dalla ricezione della chiamata per la manutenzione da remoto per i guasti classificati in classe A	10	Sarà accordata preferenza all'offerta che presenti il minor tempo di intervento, espresso in ore lavorative, decorrenti dalla ricezione della chiamata.
4	Tempi di intervento decorrenti dalla ricezione della chiamata per la manutenzione da remoto per i guasti classificati in classe B	5	Sarà accordata preferenza all'offerta che presenti il minor tempo di intervento, espresso in ore lavorative, decorrenti dalla ricezione della chiamata.
5	Tempi di intervento dalla richiesta per l'assistenza on site per i guasti classificati in classe A	10	Sarà accordata preferenza all'offerta che presenti il minor tempo di intervento, espresso in ore lavorative, decorrenti dalla ricezione della chiamata.
6	Tempi di intervento dalla richiesta per l'assistenza on site per i guasti classificati in classe B	5	Sarà accordata preferenza all'offerta che presenti il minor tempo di intervento, espresso in ore lavorative, decorrenti dalla ricezione della chiamata.
7	Possesso da parte dell'offerente di una certificazione in corso di validità, rilasciata da organismi accreditati, attestante la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015	5	Sarà accordata preferenza all'offerta il cui operatore economico è in possesso della certificazione richiesta.
	<b>Totale</b>	<b>70</b>	

#### 17. Penali

Fatte salve in ogni caso le facoltà di recesso e risoluzione nonché ogni altra azione prevista negli ulteriori articoli del presente capitolato e nei documenti nello stesso richiamati, l'Istituto si riserva di applicare all'appaltatore le seguenti penali:

- una penale di € 50,00 nel caso di ritardo nell'adempimento per guasti di classe A;
- una penale di € 30,00 nel caso di ritardo nell'adempimento per guasti di classe B.

Per quanto ivi non espressamente previsto si rinvia all'articolo dedicato del Capitolato Generale d'Oneri dell'IZSve.

**Il Progettista**

Geom. Emanuele Bastianello