

BANDO ACQUISIZIONI
Servizi Wireless

ALLEGATO 5-1
Schema di Contratto

SCHEMA DI CONTRATTO

GARA PER LA FORNITURA DI SERVIZI WIRELESS - APQ IN MATERIA DI E-GOVERNMENT E SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE NELLA REGIONE PUGLIA SERVIZI UMTS- AMPLIAMENTO DELLA COMPONENTE REGIONALE DEL SPC A LARGA BANDA -LOTTO

1-

TRA

Tecnopolis CSATA S.c.r.l., con sede legale in Valenzano (Bari) strada provinciale per Casamassima km 3, CF/P.IVA 00358710721, in persona del Presidente e legale rappresentante _____, domiciliato per la carica presso la sede sociale, di seguito per brevità anche Tecnopolis,

E

la Società _____, con sede legale in _____, Via _____, CF/P.IVA _____, in persona del _____ e legale rappresentante Dott. _____, domiciliato per la carica presso la sede sociale, di seguito per brevità anche “Impresa”,

PREMESSO CHE

- Il Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) con la Delibera CIPE n.17/2003 e con la successiva Delibera CIPE n. 83/2003, ha approvato il finanziamento del Progetto 4 denominato “Progetto di ampliamento dei servizi regionali a larga banda del Sistema Pubblico di Connettività” nell’ambito del Programma per lo sviluppo della larga banda nelle Regioni del Mezzogiorno – Programma Operativo sviluppo della domanda.
- con convenzione allegata alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 945 del 7 luglio 2005, la Regione Puglia, ha affidato a Tecnopolis, tra l’altro, con il ruolo di Amministrazione Aggiudicatrice, la realizzazione delle attività previste nel progetto SJ001 relativo al Sistema Pubblico di Connettività e sviluppo dell'E-Government e della Società dell'Informazione nella Regione;
- l’Impresa, risultata aggiudicataria della gara a tal fine indetta da Tecnopolis per la fornitura di servizi

infotelematici, ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto, ha prestato la cauzione di € _____ ed ha soddisfatto gli obblighi assicurativi richiesti, documentazione che, anche se non materialmente allegata al presente contratto, ne forma parte integrante e sostanziale;

- l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati (Allegato "I" Dichiarazione d'offerta, (allegati 2 e 3 del disciplinare di gara), Allegato "II" Capitolato Tecnico (allegato 6.1 del disciplinare di gara), *l'eventuale* Allegato "III" Chiarimenti inviati da Tecnopolis nel corso della procedura di gara-), definiscono in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per un'adeguata valutazione tecnica ed economica delle stesse.

Tutto ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate:

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

CAPO I

**PREMESSE, DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE, OGGETTO DELLE
OBBLIGAZIONI, DOVERI DELLE PARTI, SERVIZI E GARANZIE.**

SEZIONE 1 – PREMESSE, DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE, OGGETTO OBBLIGAZIONI

DOVERI DELLE PARTI

Articolo 1

Valore delle premesse, degli allegati e norme regolatrici

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto, l'Allegato "I" Dichiarazione d'offerta, (allegati 2 e 3 del disciplinare di gara), l'Allegato "II" Capitolato Tecnico (allegato 6.1 del disciplinare di gara), *l'eventuale* l'Allegato "III" Chiarimenti inviati da Tecnopolis nel corso della procedura di gara, nonché la dichiarazione del legale rappresentante dell'Impresa posta in calce al presente atto.
2. L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi

allegati:

- a) dal regolamento relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi, approvato con D.P.C.M. n. 452/1997;
 - b) dalle norme applicabili ai contratti della Pubblica Amministrazione;
 - c) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative già emanate o che saranno emanate in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate.
3. In caso di discordanza o contrasto, gli atti e documenti prodotti da Tecnopolis prevarranno sugli atti e documenti prodotti dall'Impresa, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate dalla Tecnopolis.

Articolo 2

Oggetto

1. Tecnopolis, affida all'Impresa, che accetta, la realizzazione di servizi e la fornitura di prodotti informatici di seguito indicati –lett. a)- e –lett. b)-, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nel relativo Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nonché in base alle condizioni e ai termini previsti nel presente contratto:
 - a. *complesso di servizi, da interconnettersi alla RUPAR Puglia ed attivabili sia sui terminali di cui al successivo punto b) del presente articolo, sia su altri terminali conformi ai medesimi standard, resi disponibili dalla Stazione Appaltante, finalizzati all'ampliamento della componente regionale del SPC a larga banda UMTS così configurabili:*
 - Servizio Multimediale di Base (SMB)
 - Servizio di Connettività e di Rete (SCR)
 - Servizio di Supporto e Assistenza(SSA) alla Stazione Appaltante e agli Utenti Finali (PAL)
 - b. *realizzazione e gestione di un apposito Centro Servizi deputato ad erogare i servizi di cui al punto a) del presente articolo attivati sui seguenti Terminali Utente (TU), oggetto della fornitura in quanto noleggiati a Tecnopolis, nelle quantità successivamente descritte, o in altre quantità diverse*

che generino complessivamente gli stessi importi complessivi sulla base dei pezzi unitari indicati in sede di offerta economica:

- *noleggio di n.cinquecento (500) Smart Phone(TU)*
 - *noleggio di n. duecento(200) Scheda PC (TU)*
 - *noleggio di n. cinquanta (50) Modem Dati(TU)*
2. La durata di erogazione dei servizi in argomento è stabilita in 2 (due) anni solari ed in ogni caso non eccederà la data del 30/3/2008

L'oggetto della fornitura, in seguito indicato anche come Servizi, dovrà essere conforme, salva espressa autorizzazione di Tecnopolis alla variazione, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica e nella relativa documentazione tecnica e d'uso.

Articolo 3

Aumento o diminuzione

1. Tecnopolis ha la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione nell'esecuzione del contratto fino alla concorrenza di un quinto, in più o in meno, del corrispettivo complessivo del presente contratto.
2. In caso di aumento fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo del presente contratto, le prestazioni integrative saranno eseguite alle condizioni tutte stabilite nel presente contratto e remunerate ai prezzi unitari di cui all'Allegato "I" al presente contratto.
3. In caso di diminuzione fino alla concorrenza di un quinto in meno del corrispettivo complessivo del presente contratto, l'Impresa non avrà diritto ad alcun compenso o indennità, oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite.

Articolo 4

Proprietà delle apparecchiature, dei servizi e titolarità delle licenze

1. Tecnopolis acquisisce la titolarità dei servizi, dell'eventuale software custom realizzato, delle apparecchiature, se riscattate alla fine del periodo di noleggio come previsto dall'Art. 3 del relativo Capitolato Tecnico, e delle licenze d'uso di prodotti di mercato, costituenti i Servizi di cui all'art. 2, a

partire dalla “Data di Accettazione della Fornitura” Resta convenuto che la titolarità può essere ceduta da Tecnopolis alla Regione Puglia in qualsiasi istante, senza modificare alcun termine delle condizioni e degli obblighi previsti nel presente contratto. Di questa modifica sarà data comunicazione all’Impresa.

2. Le licenze d’uso dei prodotti dovranno prevedere espressamente la facoltà di utilizzo dei prodotti software, nonché delle relative versioni correttive, da parte di Tecnopolis e di terzi dalla stessa autorizzata.

Articolo 5

Obblighi e adempimenti a carico dell’Impresa

1. Sono a carico dell’Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all’integrale espletamento dell’oggetto contrattuale, ivi compresi gli oneri, appresso descritti a mero titolo esemplificativo e non esaustivo -e se applicabili in relazione alla particolarità della fornitura-, relativi:
 - a) all’imballaggio dell’apparecchiatura e dei prodotti software, eseguito con i materiali necessari, conforme alla norme in vigore, secondo la loro natura;
 - b) al trasporto, al disimballo ed alla collocazione dell’apparecchiatura e dei prodotti software nei locali di Tecnopolis e/o nei siti individuati;
 - c) all’apposizione sull’apparecchiatura di “targhette identificative”;
 - d) alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione della fornitura e dei servizi accessori, nonché ai connessi oneri assicurativi;
 - e) allo sgombero e all’asporto, a lavoro ultimato, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle norme vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti.

La rimozione dei residui, di cui alla precedente lettera e), dovrà risultare da apposita nota sottoscritta da un incaricato dell’Impresa e da un incaricato di Tecnopolis. A tal fine l’Impresa dichiara

espressamente, ai sensi e per gli effetti della vigente normativa, che tali residui sono stati da essa prodotti.

2. L'Impresa si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, nonché nel presente contratto e nei suoi allegati.
3. I servizi, l'apparecchiatura ed i prodotti software, di cui all'art. 2, lett. a) e lett. b), dovranno essere conformi, salva espressa autorizzazione di Tecnopolis alla variazione, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel relativo Capitolato Tecnico, nella offerta Tecnica e nella relativa documentazione tecnica e d'uso.
4. L'Impresa si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti di Tecnopolis.
5. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne Tecnopolis da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
6. Le prestazioni contrattuali da svolgersi presso gli uffici di Tecnopolis e/o di Terzi dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici. Peraltro, l'Impresa prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici di Tecnopolis e/o di Terzi continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale e/o di terzi autorizzati. L'Impresa si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze di Tecnopolis e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

7. L'Impresa si impegna ad avvalersi di personale altamente specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali. Il personale che provvederà alle attività di consegna, installazione, configurazione, manutenzione e supporto specialistico, potrà accedere agli uffici di Tecnopolis e/o di Terzi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, previa comunicazione dei relativi nominativi.
8. L'Impresa si obbliga a consentire a Tecnopolis di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
9. L'impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite da Tecnopolis.
10. L'impresa si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione a Tecnopolis di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

Articolo 6

Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. L'Impresa si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.
2. L'Impresa si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del presente contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. L'Impresa si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Impresa anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

5. Nell'ipotesi di inadempimento anche a uno solo degli obblighi di cui ai commi precedenti, Tecnopolis, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze ad essa denunciate dalle Autorità competenti, si riserva di effettuare, sulle somme da versare (corrispettivo) o restituire (cauzione) alla medesima Impresa, un ritenuta forfettaria di importo pari al 5% del corrispettivo contrattuale complessivo; tale ritenuta sarà restituita, senza alcun onere aggiuntivo, quando l'Autorità competente avrà dichiarato che l'Impresa si sia posta in regola.

Articolo 7

Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

1. L'impresa ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Impresa sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.
4. L'Impresa è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, Tecnopolis ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che l'Impresa sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare a Tecnopolis.
6. L'Impresa potrà citare i termini essenziali del presente contratto, nei casi in ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Impresa stessa a gare e appalti.

Articolo 8

Brevetti industriali e diritti d'autore

1. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora sia promossa nei confronti di Tecnopolis azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso, l'Impresa manleverà e terrà indenne Tecnopolis, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico di Tecnopolis.
3. Tecnopolis si obbliga ad informare prontamente per scritto l'Impresa delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, l'Impresa riconosce a Tecnopolis la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dall'Impresa.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, Tecnopolis, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

Articolo 9

Responsabilità

1. L'Impresa è responsabile dei danni derivanti e/o connessi all'esecuzione del presente contratto.
2. L'impresa è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali e immateriali, diretti e indiretti, che dovessero essere cagionati da parte dell'Impresa stessa a Tecnopolis e/o Terzi, ai loro personale, consulenti, ai loro beni mobili e immobili, anche condotti in locazione, nonché a terzi.

SEZIONE 2 - SERVIZI PER L'AVVIAMENTO E GARANZIE

Articolo 10

Consegna, installazione e configurazione

1. Secondo i tempi indicati nel "Piano di Progetto" approvato dall'Amministrazione, e comunque non

oltre 120 giorni solari dalla firma del Contratto, il Fornitore consegnerà, installerà, configurerà avvierà i Servizi e i Dispositivi. Nell'immediato seguito comunicherà per iscritto all'Amministrazione la condizione di "pronti al collaudo". Contestualmente all'emissione della dichiarazione di pronti al collaudo, il Fornitore consegnerà all'Amministrazione la dichiarazione di conformità alle specifiche. Ove il collaudo non risulti positivo, tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati nei 20 giorni successivi, pena l'applicazione delle penali di cui all', CAPO II, comma 2 (capoverso "**Ritardo attivazione Servizio**"). Le modalità di svolgimento del collaudo saranno svolte secondo le disposizioni di cui al successivo art. 11.

2. La consegna dei Servizi, di cui all'art.2 lett. a) e lett. b) dovrà avvenire presso Tecnopolis e/o altre sedi, alla presenza di un rappresentante dell'Impresa che dovrà provvedere alla verifica del materiale consegnato e alla rimozione degli eventuali imballaggi.
3. Entro il medesimo termine, di cui al comma 1, l'Impresa -secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, deve terminare il processo di installazione, configurazione e avvio del Sistema, nel suo complesso e in ogni sua parte, deve rendere operative le componenti fornite, e deve consegnare a Tecnopolis un "Rapporto di Lavoro" o "Verbale di configurazione" o "Verbale di fine avviamento".

Articolo 11

Collaudo e accettazione

1. Ove prevista, la consegna di componenti e/o prodotti intermedi e/o obiettivi realizzativi -secondo la tempistica indicata nel relativo Capitolato Tecnico e/o nell'offerta Tecnica-, dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari decorrenti dalla data indicata e secondo le modalità di cui al Capitolato Tecnico, pena l'applicazione delle penali di cui all'Articolo 5, CAPO II, comma 2 ("**Ritardo attivazione Servizio**").
2. Al termine dell'installazione, configurazione e avviamento, ovvero di consegna di componenti, il Sistema o il componente consegnato, di cui all'art.2, sarà sottoposto al collaudo da parte di Tecnopolis, secondo quanto di seguito riportato.

3. Delle operazioni di collaudo sarà redatto apposito verbale in contraddittorio. Il collaudo si intende positivamente superato solo se i Servizi (o la componente oggetto del collaudo) risultano essere correttamente erogati e rispecchiano tutte le caratteristiche richieste, sia nelle loro singole parti sia nella loro complessità, secondo le specifiche indicate nel relativo Capitolato Tecnico, nell'offerta Tecnica e nella documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa. Nel caso di collaudo positivo, la data del verbale sarà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura", da parte di Tecnopolis. Questo procedimento di collaudo e accettazione è applicato a tutte le consegne di componenti e al termine delle attività all'intero Sistema.
4. Nel caso di esito negativo del collaudo, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 20 (venti) giorni solari. In tale ipotesi il collaudo sarà ripetuto, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al successivo Articolo 5, CAPO II, comma 2 (**"Ritardo attivazione Servizio"**). Tutti gli oneri che Tecnopolis dovrà sostenere saranno posti a carico dell'Impresa.
5. Nell'ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, Tecnopolis, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al successivo Articolo 5, CAPO II, comma 2 (**"Ritardo attivazione Servizio"**), avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile.

Articolo 12

Garanzie

1. L'Impresa garantisce ove previsto la piena proprietà dei componenti materiali utilizzati per l'installazione, nonché la titolarità delle licenze d'uso dei programmi software forniti, e dichiara che tali suoi diritti sono liberi da vincoli o diritti a favore di terzi.
2. L'Impresa garantisce espressamente che i supporti sui quali sono caricati i programmi sono esenti da vizi dovuti a progettazione o ad errata esecuzione o a deficienze dei materiali impiegati, che ne diminuiscano il valore e/o che li rendano inadatti, anche solo parzialmente, all'uso cui sono destinati.
3. L'Impresa garantisce che i componenti materiali utilizzati per l'installazione sono conformi alle vigenti norme in materia di sicurezza.

4. L'Impresa garantisce che i programmi sono esenti da vizi o difetti di funzionamento da essa conosciuti e/o conoscibili, e che gli stessi sono conformi alle specifiche definite nel relativo Capitolato Tecnico, nella "Offerta tecnica" e nei relativi manuali d'uso. L'Impresa garantisce, altresì, che i programmi sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
5. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per le singole parti componenti del Sistema, intendendo Tecnopolis restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici dei vari materiali componenti la fornitura.
6. I termini per la denuncia dei vizi di cui agli articoli 1495, 1511 e 1667 c.c. sono convenuti in 6 (sei) mesi dalla scoperta

Articolo 13

Servizio di consulenza

non previsto nel presente contratto

CAPO II LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

SEZIONE 1 - LIVELLI DI SERVIZIO

Articolo 1

Premesse

1. Il presente articolo specifica la Fornitura di Servizi Multimediali¹ mobili su reti wireless a larga banda UMTS" sotto il profilo delle terminologia impiegata nella presente disciplina contrattuale. Si rinvia al "Capitolato di Gara" (Allegato 6-1) per la descrizione completa del Sistema e dei Servizi, ivi incluse le definizioni e le caratteristiche generali e specifiche dei Servizi da erogare all'Amministrazione da parte del Fornitore.

2. Nell'esecuzione del contratto di fornitura, il Fornitore deve impegnarsi ad assicurare un elevato standard nella qualità dei Servizi erogati e garantire il rispetto dei Livelli di servizio definiti nel seguito che saranno misurati attraverso parametri indicatori e metodologie di seguito definiti e riportati. In particolare, le azioni contrattuali di tutela per l'Amministrazione, a cui corrisponde l'applicazione delle previste penali, sono collegate al rispetto dei valori dei parametri indicatori di Livello di servizio di seguito definiti.
3. La misurazione del Livello di Servizio sarà eseguita con continuità dal Fornitore e la presentazione dei relativi documenti di rendicontazione sarà effettuata, sempre a cura del Fornitore, con cadenza mensile. Il Fornitore dovrà farsi carico di realizzare un sistema di misura dei livelli di qualità di servizio, inteso come insieme di strumenti hardware e software, procedure e quanto altro necessario per effettuare le misurazioni richieste dal continuo controllo della rispondenza alle specifiche da parte dei parametri indicatori nel seguito definiti.
4. Il monitoraggio dei Livelli di servizio sarà effettuato esclusivamente sulla base dei valori assunti dai parametri indicatori definiti negli articoli successivi.

La presente sezione si compone dei seguenti articoli:

- **Articolo - 1**, che contiene le premesse idonee alla comprensione ed applicazione delle disposizioni del presente CAPO II.;
- **Articolo - 2**, che contiene le definizioni fondamentali e le metodologie di calcolo applicabili ai fini del presente Schema di Contratto;
- **Articolo - 3**, relativo ai Servizi Multimediali di Base (SMB), comprendenti i Servizi di Videoconferenza (Vdc), Fonia, Videoconferenza su IP (VdcIP), Voice over IP (VoIP)

- **Articolo - 4**, relativo ai Servizi di Connettività e di Rete (SCR), comprendenti il Servizio di connettività IP (CIP), secondo la classe di servizio Enhanced Quality, il Servizio di Collegamento (Linea Base), il Servizio di Gestione Indirizzi IP (GI) e il Domain Name System (DNS);
- **Articolo - 5**, relativo al Centro Servizi che fornisce i Servizi di Supporto e di Assistenza (SSA), comprendenti il Servizio di Provisioning, Configuration, Change Management (PCCM), il Servizio di Help Desk (HD) e il Servizio di Manutenzione e Riparazione (MR);
- **Articolo - 6**, relativo alle prescrizioni e ai metodi per la verifica dei livelli di servizio.

5. Con riferimento ai Servizi definiti, nel presente Documento, saranno descritti:

- **la finestra temporale di erogazione del Servizio**, definita contrattualmente, specificata in funzione del tipo di servizio;
- **i Livelli di servizio** caratteristici di ciascun Servizio contrattualizzato che saranno oggetto di Service Level Agreement (SLA) tra Amministrazione e Fornitore;
- **i valori limite** dei parametri indicatori contrattualizzati (SLA target) e le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di mancato rispetto degli stessi;
- **il contenuto del “Report SLA e penali”** che sarà curato e fornito con cadenza mensile dal Fornitore e le relative modalità di compilazione.

Articolo 2

Definizioni generali

1. Di seguito sono riportate le definizioni di alcuni dei termini più frequentemente utilizzati :

- **Canone del Servizio (CS):** L'importo contrattuale riferito al periodo di osservazione contrattuale (Toss) che è stabilito alla base del calcolo delle penali relativamente a ciascun servizio definito nel Capitolato;

- **Service Level Agreement (SLA):** lo specifico Accordo tra Fornitore del Servizio e Amministrazione, siglato a corredo dell'accordo contrattuale e concernente le garanzie di prestabiliti livelli di servizio, espressi in forma di dati parametri indicatori, soglie, metodi di misura e azioni da intraprendere in caso di mancato rispetto;
 - **SLA Target:** Specifico obiettivo di livello di qualità minimo al cui conseguimento il Fornitore, nella finestra temporale di erogazione del Servizio, è vincolato.
 - **Servizio:** ciascuno degli elementi, riportati nella seconda colonna della Tabella 1 acclusa a questa stessa sez.; gli Insiemi di Servizi ivi riportati cumulativamente rappresentano l'oggetto della Gara descritta nel Capitolato.
2. Ai fini del presente CAPO II sono di interesse tutti e soli i Servizi riportati nel Disciplinare di Gara, le cui caratteristiche sono precisate e nel Capitolato (Allegato 6-1). Il presente CAPO II assolve la funzione di specifica operativa per il Servizio di Manutenzione e Riparazione (MR) e, quindi, per tutti i restanti Servizi esso fornisce i parametri indicatori di qualità e i relativi valori di riferimento. Pertanto, sono forniti le prescrizioni sulla base delle quali il Servizio MR dovrà operare.
3. Ai fini del rispetto delle prescrizioni sui Livelli di servizio specificati nel presente contratto, i Servizi sono suddivisi in due categorie:
- **Servizi di tipo A (o "continui"):** il Servizio di Videoconferenza (Vdc), il Servizio di Fonia, il Servizio Videoconferenza su IP (VdcIP), il Servizio Voice over IP (VoIP), il Servizio di Connettività IP (CIP), il Servizio di Collegamento (Linea Base), il Servizio di Help Desk (HD);
 - **Servizi di tipo B (o "non continui"):** il Servizio di Provisioning, Configuration, Change Management (PCCM).
4. Tempi di erogazione del Servizio: la *Finestra* di erogazione dei Servizi è l'orario utilizzato per la misurazione dei Livelli di servizio;

5. In funzione della categoria di servizio, di cui al precedente punto 3 del presente articolo, nei periodi sotto indicati devono essere garantiti i Livelli di servizio di seguito specificati operando tempestivamente, in caso di guasto o malfunzionamento, gli interventi di manutenzione e riparazione:
- per i Servizi di tipo A: 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno (**finestra di erogazione estesa**);
 - Per i Servizi di tipo B: dalle 07.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì, e dalle 07.30 alle 13.30 del sabato feriali (**finestra di erogazione ristretta**).
6. Il **Periodo di osservazione contrattuale (Toss)** è il periodo utilizzato per la misurazione dei parametri indicatori dei Livelli di servizio ai fini del presente Documento e per il calcolo delle eventuali penali; il valore di Toss è dipendente dal particolare Servizio ed è precisato nelle Sezioni successive per ciascun Servizio.
7. I Tempi di intervento di Manutenzione e Riparazione saranno di responsabilità del Fornitore, salvo considerare le eventuali restrizioni per gli interventi entro le sedi dell'Amministrazione.
8. La **Disponibilità del Sistema e del Servizio** è misurata contando il numero di fermi non programmati di sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del particolare servizio affetto da malfunzionamento o guasto.
9. Per i **malfunzionamenti o guasti di elementi di sistema**, sia hardware che software, durante il periodo contrattuale, sarà il Fornitore a rispondere per i Livelli di servizio e per le relative penali. Tale responsabilità è estesa al complesso della fornitura, ivi inclusi componenti e sistemi eventualmente ottenuti per subfornitura, se autorizzati dall'Amministrazione, e per componenti di Servizio erogati da terze parti, se autorizzate e comunque sotto la responsabilità del Fornitore. Fermi restando i sopra menzionati profili di responsabilità verso l'Amministrazione, il Fornitore potrà stipulare, se debitamente autorizzato, nell'ambito della fornitura, contratti di manutenzione con terze parti idonei a soddisfare i Livelli di servizio, con riferimento ai parametri indicatori di qualità definiti

dall'Amministrazione. Questi contratti saranno di regola stipulati direttamente. In sede contrattuale sono indicati gli elementi di configurazione oggetto di misurazione.

10. I disservizi, siano essi dovuti a guasti o a malfunzionamenti, sono classificati come segue, con gravità decrescente:

- **Bloccanti:** l'Amministrazione non è in grado di usufruire del Servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate;
- **Non bloccanti:** l'Amministrazione è in grado di usufruire del Servizio, ma con prestazioni degradate

11. Con riferimento alle disfunzioni del Servizio, ogni disservizio potrà risultare unicamente di tipo “bloccante” oppure “non bloccante”. Indipendentemente dal Servizio malfunzionante e dalla natura e causa dei malfunzionamenti, per i disservizi (o malfunzionamenti) bloccanti si calcolano penali basate sulla “indisponibilità”; per i disservizi non bloccanti le penali sono calcolate di volta in volta per ciascun Servizio sulla base del parametro indicatore del guasto o del malfunzionamento.

12. Per i disservizi non bloccanti si applicano le penali relative al mancato rispetto degli SLA.

13. I disservizi originati da guasti sui Terminali Utente saranno trattati nel rispetto degli SLA relativi ai servizi di manutenzione e riparazione MR.

14. L’“indisponibilità” del Servizio è la percentuale di tempo, misurata nel periodo di osservazione contrattuale (Toss), in cui un dato servizio non è funzionante (ovvero si verifica su di esso un disservizio/malfunzionamento di tipo “bloccante”).

15. L’indisponibilità del servizio, espressa in percentuale, si determina come segue:

$$I = \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T_{oss}} \times 100$$

dove:

M = numero totale di disservizi bloccanti nel periodo Toss, espresso in minuti;

d_j = durata convenzionale, espressa in minuti, del disservizio j -esimo valutato entro la finestra di erogazione del servizio, così calcolata:

- d_j è pari alla durata effettiva del disservizio bloccante se il successivo disservizio bloccante si presenta non prima di due ore dopo il termine del disservizio in esame;
- d_j è pari al tempo totale che intercorre tra l'inizio del primo e il termine dell'ultimo di due o più disservizi bloccanti, qualora i tempi di separazione tra disservizi susseguenti risultino inferiori a due ore.
- La disponibilità del servizio, espressa in percentuale, si determina come segue:

$$D = 100 - I.$$

16. Il tempo di ripristino del servizio è il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la chiusura dello stesso. La chiusura del disservizio è registrata dal Fornitore previa accettazione da parte dell'Amministrazione che conferma l'avvenuto ripristino della corretta operatività. In caso di segnalazione di disservizio fuori della finestra di erogazione del Servizio, i tempi di ripristino decorreranno dalle ore 07.30 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione stessa.
17. L'importo alla base del calcolo della penale su un dato Servizio appartenente all'insieme degli SMB o all'insieme degli SCR sarà pari ad una percentuale dell'ammontare del Canone di servizio (CS) successivamente specificata.
18. Il Canone di Servizio (CS) si intende definito come la somma dei singoli canoni, CanVdc, CanVoce, CanVdcIP, CanVoIP, CanCIP definiti in tabella 2 dell'allegato 6-1 (Capitolato tecnico).
19. Il valore di Toss è indipendente dal Servizio considerato ai fini della misurazione del relativo livello ed è definito pari a 3 mesi.

Articolo 3

Servizi Multimediali di Base

1. Il Fornitore deve garantire un adeguato Livello di servizio dei Servizi Multimediali di Base (SMB), che sarà valutato con riferimento ai parametri indicatori di cui al presente articolo, applicabili a ciascun SMB considerato. A questi parametri si affiancano quelli descritti nei seguenti punti, specifici di ciascun Servizio.
2. Ai fini del presente articolo per **Uptime (UP)** si intende la Disponibilità espressa in percentuale di un sistema correttamente funzionante ed è misurabile in accordo con le indicazioni di cui al comma 11 del precedente articolo 2.
3. È definito come **Mean Time to Repair (MTTR)** il tempo medio intercorrente tra l'istante temporale in cui è comunicata la segnalazione del disservizio al Fornitore e l'istante, successivo al periodo di riparazione, in cui il sistema torna allo stato di pieno funzionamento. Si riferisce a disservizi di qualsiasi natura, sia bloccanti che non bloccanti. Il valore di MTTR si valuta tenendo conto dell'effettiva finestra di erogazione stabilita per il particolare Servizio.
4. I valori limite dei parametri indicatori UT e MTTR associati agli SMB specificati nel presente Schema di Contratto sono riassunti nella tabella seguente:

Servizio	UT		MTTR	
	SLA target (%)	Penale	SLA target (h)	Penale
VdcIP	99,5	0,4% del valore complessivo del canone di servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati al disservizio per ogni scostamento 0,1 punti percentuali rispetto al limite	4	0,05% del canone di servizio (CS) annuale, per ogni ora o frazione eccedente il SLA target
VoIP	99,5	0,4% del valore complessivo del canone di servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati al disservizio per ogni scostamento 0,1 punti percentuali rispetto al limite	4	0,05% del canone di servizio (CS) annuale, per ogni ora o frazione eccedente il SLA target

Servizio	UT		MTTR	
	SLA target (%)	Penale	SLA target (h)	Penale
Vdc	99,5	0,4% del valore complessivo del canone di servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati al disservizio per ogni scostamento 0,1 punti percentuali rispetto al limite	4	0,05% del canone di servizio (CS) annuale, per ogni ora o frazione eccedente il SLA target
Fonia	99,5	0,4% del valore complessivo del canone di servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati al disservizio per ogni scostamento 0,1 punti percentuali rispetto al limite	4	0,05% del canone di servizio (CS) annuale, per ogni ora o frazione eccedente il SLA target

Tabella 1 - Servizi Multimediali di Base: SLA Target e penali per i “service outage”

5. I requisiti minimi di sicurezza che devono essere soddisfatti nella fornitura degli SMB per il raggiungimento degli obiettivi di confidenzialità, integrità e disponibilità sono i seguenti:
- Implementazione di FireWall con opportune regole di filtraggio del traffico.
 - Implementazione di liste di controllo di accesso a protezione dell’infrastruttura di rete sui router che realizzano l’interconnessione tra rete d’area di tipo wireless e la RUPAR.
 - Implementazione sui dispositivi che realizzano l’interconnessione tra rete d’area di tipo wireless e la RUPAR di tutte le funzionalità volte ad impedire attacchi di tipo IP spoofing provenienti/diretti verso la RUPAR.
 - Gestione degli aggiornamenti degli apparati di rete (router e switch).
 - Conduzione periodica delle procedure di analisi dei rischi sulla rete almeno con cadenza annuale; o comunque dopo il verificarsi di attacchi o incidenti di sicurezza e/o per variazioni significative dell’architettura. Per il resto i disservizi derivanti da problematiche legate a violazioni della sicurezza di rete e servizi sono soggette a penali di indisponibilità.

- I Servizi Multimediali di base devono essere forniti in accordo all'architettura di sicurezza definita nell'allegato 6-1 (Capitolato Tecnico).
6. Gli specifici parametri indicatori, i livelli di servizio e le penali degli SMB sono i seguenti:
- **Finestra temporale di erogazione:** estesa per tutti gli SMB
 - **Tempo di call set-up:** intercorre tra la fine di utilizzo dell'interfaccia utente da parte del chiamante e l'istante in cui il chiamante riceve dalla rete una notifica del progresso della chiamata. E' definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138, applicabile solamente a Voce, VoIP Vdc e VdcIP intra-dominio, ossia all'interno della rete di esclusiva competenza del Fornitore.
 - **SLA target:** ≤ 3 secondi
 - **Penale:** 5% del Canone di Servizio (CS) annuale sul singolo terminale per ogni 1% di chiamate che superano lo SLA target.
 - **Percentuale di cadute di conversazione:** misurata durante la “busy hour” all'interno dell'orario lavorativo (08.00 – 20.00). Il valore è calcolato come: $(\text{Cadute di Conversazione})_{\%} = 100 \times [(\text{Numero Chiamate Cadute}) / (\text{Numero Chiamate Instaurate})]$.

Il Fornitore dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati, prevedendo, comunque, condizioni di movimento dell'utente su di un autoveicolo e situazioni di copertura diretta e roaming, se applicabili.

 - **SLA target:** $\leq 1,2\%$
 - **Penale:** 5% del Canone di Servizio (CS) annuale sul singolo terminale per ogni 1% di chiamate che superano lo SLA target.
 - **Unsuccessful call ratio:** definito come da sezione 5.2 della norma ETSI – ETR 138. La condizione di unsuccessful call si considera convenzionalmente raggiunta ai fini del presente Capitolato, verso la rete mobile nazionale, dopo 4 secondi.

- **SLA target:** $\leq 0,5\%$
- **Penale:** 5% del Canone di Servizio (CS) annuale sul singolo terminale per ogni 1% di chiamate che superano lo SLA target.
- **Tempo di attivazione di un Terminale Utente:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta di Terminale Utente aggiuntivo da parte dell'Amministrazione (assumendo che il servizio sia già attivo) e l'attivazione di tale Terminale.
 - **SLA target:** 10 gg
 - **Penale:** 10% del Canone del Servizio annuale sul singolo terminale per ogni giorno in eccesso.
- **Tempo di modifica della configurazione di un Terminale Utente:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta da parte dell'Amministrazione di un cambiamento della configurazione di un Terminale Utente già attivo e il momento in cui tale modifica viene eseguita dal Fornitore.
 - **SLA target:** 2 gg.
 - **Penale:** 10% del Canone del Servizio annuale sul singolo terminale per ogni giorno in eccesso.
- **Tempo di rimozione di un Terminale Utente:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la richiesta di rimozione di un Terminale Utente attivo da parte dell'Amministrazione e l'effettiva rimozione di tale Terminale.
 - **SLA target:** 2 gg.
 - **Penale:** 10% del Canone del Servizio annuale sul singolo terminale per ogni giorno in eccesso.

- **Reportistica:** documentazione con cui il Fornitore riporta all'Amministrazione, con cadenza mensile, i valori assunti dai parametri indicatori di riferimento per la qualità del servizio. nel seguito vengo esposte le prescrizioni in materia relativamente ai parametri indicatori precedentemente illustrati
 - **Tempo di call set-up:** indicare, relativamente alle sole chiamate in Fonia, Vdc, VdcIP, e VoIP intra-dominio, ossia all'interno della rete di esclusiva competenza del Fornitore, il "tempo di call set-up" per tutte le chiamate in Fonia, Vdc, VdcIP, e VoIP intra-dominio effettuate da o verso il Terminale Utente indicando data e ora della videochiamata, identificativi del chiamante e tempo di call set-up..
 - **Disponibilità:** indicare, per Fonia, Vdc, VdcIP e VoIP il valore del tempo di disponibilità dei servizi di Fonia, Vdc, VdcIP e VoIP nel periodo di osservazione. Indicare analiticamente per ciascun disservizio la tipologia, l'area geografica interessata e il tempo di inizio e di fine del disservizio.
 - **Tempo di ripristino del servizio:** indicare, per i servizi Fonia, Vdc, VdcIP e VoIP, il "tempo di ripristino del servizio" suddiviso per categoria di disservizio "bloccante" e "non bloccante" ed il valore complessivo.
 - **Tempo di attivazione, di modifica della configurazione o di rimozione di un Terminale Utente:** per ogni terminale interessato al servizio, riportare l'elenco degli interventi richiesti, la tipologia dell'intervento (attivazione, modifica configurazione, rimozione) la data prevista per ogni intervento, la data dell'effettivo svolgimento dell'intervento.

Articolo 4

Servizi di connettività e di rete

1. Il Fornitore deve garantire un adeguato **Livello dei Servizi di Connettività e di Rete**, che sarà valutato con riferimento ai **parametri indicatori** del presente articolo, validi per ciascun servizio singolarmente considerato.
2. I **servizi di connettività IP** (CIP) si intendono comprensivi dei **servizi GI e DNS**. Cioè tutto quanto previsto e indicato per il CIP si intende applicato di conseguenza anche ai servizi **GI e DNS** anche se non esplicitamente menzionati.
3. Il Fornitore deve garantire un adeguato livello di **servizio di Connettività IP**, che sarà valutato con riferimento ai seguenti parametri indicatori -si veda anche Art 5 dell'Allegato 6-1- (Capitolato Tecnico), la cui valutazione è limitata ai soli casi di connessione intra-dominio, ossia tra terminali oggetto della Fornitura e con connessione tutta contenuta entro la rete di competenza del Fornitore. I seguenti parametri sono applicabili per classe di servizio CIP-EQ:
 - **Latenza di Rete (Round Trip Time)**: tempo medio impiegato da un pacchetto IP per essere trasferito da un Terminale Utente ad un altro Terminale Utente e ritorno. I tempi di latenza di Rete si intendono calcolati per pacchetti di 64 Byte inviati con frequenza di 1 secondo.
 - **Tasso di perdita dei pacchetti condizione di mobilità a 120km/h**: percentuale di pacchetti persi nel trasferimento da un Terminale Utente ad un altro Terminale Utente
7. **Disponibilità**: Va definita in accordo con le indicazioni di cui al comma 11 dell' articolo 2 con la seguente specificazione applicata ai servizi di connettività e di rete:
 - **Disponibilità complessiva contrattuale di un servizio**: percentuale di tempo durante il quale un servizio di connettività e di rete, mediato su tutti i Terminali Utente, è funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso. Questa disponibilità si intende al netto soltanto delle interruzioni dovute a eventi eccezionali di origine naturale (inondazioni, terremoti, atti di Dio.);

- **Tempo di Ripristino:** è il tempo che intercorre tra l'inizio dell'attività di Risoluzione del Guasto e la fine dell'attività di Risoluzione del Guasto.
- Ai fini della SLA e del calcolo delle relative penali le medie si intendono calcolate su un campione di almeno 100 pacchetti e su misurazioni effettuate in tutte le ore di servizio (24 ore su 24 su 7 giorni la settimana) nell'arco del tempo di osservazione contrattuale Toss.
- Per Terminale Utente si intende qualsiasi macchina dotata di indirizzo IP, sotto la responsabilità del Servizio di MR del Fornitore, ove si può erogare un servizio oggetto del Capitolato di Gara.
- I valori di SLA target e delle associate penali sono riportati nella tabella seguente.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Latenza di Rete (Round Trip Time)	≤ 100 ms	20% del Canone di Servizio (CS) mensile su tutti i terminali interessati per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento agli SLA Target rispetto alla segnalazione di non conformità allo SLA Target
Tasso di perdita dei pacchetti in condizione di mobilità a 120km/h	< 0,25%	20% del Canone di Servizio (CS) mensile su tutti i terminali interessati per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento agli SLA Target rispetto alla segnalazione di non conformità allo SLA Target
Disponibilità complessiva contrattuale di un servizio	> 99,7 %	0,4% del valore complessivo del Canone di Servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati per ogni scostamento 0,1 punti percentuali rispetto al limite.
Tempo di Ripristino	4 h	0,05% del Canone di Servizio (CS) annuale su tutti i terminali interessati per ogni ora o frazione eccedente il SLA target.

Tabella 2 Servizio di Connettività IP: SLA target e penali.

- **Banda minima garantita:** è il valore della banda associata ad un servizio di connettività per ogni singolo Terminale Utente con riferimento ai valori massimi convenzionali specificati nell'Art. 2.3.10 dell'Allegato 6-1 Capitolato Tecnico; rappresenta la banda minima da

assicurarsi in qualunque condizione per ogni singolo collegamento ed è riportata nella tabella seguente

Collegamento (flusso di traffico)	Banda minima garantita (*)	PENALE
Tipo 1a (ART. 2.4.2 Capitolato)	50% della velocità massima del collegamento	20% del Canone di Servizio (CS) mensile su tutti i terminali interessati per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento agli SLA Target rispetto alla segnalazione di non conformità allo SLA Target
Tipo 1b (ART. 2.4.2 Capitolato)	50% della velocità massima del collegamento	20% del Canone di Servizio (CS) mensile su tutti i terminali interessati per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento agli SLA Target rispetto alla segnalazione di non conformità allo SLA Target
Tipo 1c (ART. 2.4.2 Capitolato)	50% della velocità massima del collegamento	20% del Canone di Servizio (CS) mensile su tutti i terminali interessati per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento agli SLA Target rispetto alla segnalazione di non conformità allo SLA Target
Tipo 2 (ART. 2.4.3 Capitolato)	Nessuna prescrizione	
(*) Il criterio del 50% della velocità del collegamento del Terminale Utente deve essere rispettato in condizioni di non congestione della Linea Base di collegamento tra la rete Wireless ed il Centro Tecnico della RUPAR		

Tabella 3 Banda garantita in funzione del tipo di traffico, per Servizio CIP.

4. I requisiti minimi di sicurezza che devono essere soddisfatti nella fornitura di Servizi di Connettività e di Rete per il raggiungimento degli obiettivi di confidenzialità, integrità e disponibilità sono:
- Implementazione di liste di controllo di accesso a protezione dell'infrastruttura di rete sui router che realizzano l'interconnessione tra rete d'area di tipo wireless e la RUPAR.
 - Implementazione sui dispositivi che realizzano l'interconnessione tra rete d'area di tipo wireless e la RUPAR di tutte le funzionalità volte ad impedire attacchi di tipo IP spoofing provenienti/diretti verso la RUPAR.
 - Gestione degli aggiornamenti degli apparati di rete (router e switch).

- Conduzione periodica delle procedure di analisi dei rischi sulla rete almeno con cadenza annuale; o, comunque, dopo il verificarsi di attacchi o incidenti di sicurezza e/o per variazioni significative dell'architettura. I disservizi derivanti da problematiche legate alla sicurezza della rete sono penalizzati al pari delle altre indisponibilità.

Ai servizi di collegamento Linea Base si applicano gli SLA dei circuiti diretti numerici CDN

- **Reportistica:** documentazione con cui il Fornitore riporta all'Amministrazione, con cadenza mensile, i valori assunti dai parametri indicatori di riferimento per la qualità del servizio. Nel seguito vengono espone le prescrizioni in materia relativamente ai parametri indicatori precedentemente illustrati:

- **Latenza di Rete:** indicare il valore medio della latenza di rete, il numero di pacchetti inviati per la misura, i nodi sui quali viene effettuata la misura, l'orario e la data.
- **Tasso di perdita dei pacchetti:** indicare la percentuale dei pacchetti persi, i nodi interessati e il periodo di misura.
- **Disponibilità:** indicare, per CIP-EQ, il valore del tempo di disponibilità del servizio CIP nel periodo di osservazione. Indicare analiticamente per ciascun disservizio la tipologia, l'area geografica interessata e il tempo di inizio e di fine del disservizio.
- **Tempo di Risposta al Disservizio:** indicare, per CIP-EQ, il tempo di risposta del sistema suddiviso per categoria di disservizio "bloccante" e "non bloccante" e il valore complessivo
- **Tempo di Ripristino:** indicare, per CIP-EQ, il tempo di ripristino del servizio suddiviso per categoria di disservizio "bloccante" e "non bloccante" e il valore complessivo.

Articolo 5

Servizi di supporto e di assistenza

1. La gestione del Centro Servizi ha la finalità di fornire il Servizio di allestimento, configurazione, Change Management (PCCM) per tutti gli SMB e SCR oggetto del Capitolato. Per quanto non previsto nel seguito in relazione a questa funzione sono applicabili le prescrizioni incluse negli articoli 3 e 4 precedenti relative ai servizi SMB e SCR.
2. I Parametri indicatori, livelli di servizio e penali della **gestione del Centro Servizi** sono:
 - **Disponibilità in “Read-Only” da parte dell’Amministrazione**
 - **Funzionalità:** Il Centro Servizi deve essere accessibile in modalità “Read-Only” da parte dell’Amministrazione e da parte di eventuali delegati tecnici, anche con protocollo SNMP. Dovranno a tal fine essere comunicate la modalità di accesso e i profili di accesso (user name/password) per l’accesso da remoto al Centro Servizi.
 - **SLA target:** funzionalità “Read-Only” assicurata entro 1 mese solare dalla stipula del contratto.
 - **Penale:** 0,01% del valore del Canone di Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente, per ogni giorno lavorativo eccedente i 3 mesi solari.
 - **Modifiche alla Configurazione**
 - **Funzionalità:** Qualsiasi modifica alla configurazione di un elemento del Centro Servizi deve essere valutata dal Fornitore e messa in esercizio entro un tempo stabilito, previa autorizzazione dell’Amministrazione. A ciò deve seguire la comunicazione da parte del Fornitore delle modifiche di configurazione hardware e software del Centro Servizi.
 - **SLA target:** entro un mese solare
 - **Penale:** 0,05% del valore del Canone di Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente per il secondo mancato rispetto in un anno solare.
 - **Fornitura**

- Comunicazione da parte del Fornitore delle modalità di fornitura dei servizi, mediante consegna del Piano di Progetto rev. 1 come specificato dal paragrafo 8.1.2 dell'Allegato 6-1 (Capitolato Tecnico).
- **SLA target:** entro 10 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del contratto
- **Penale:** 0,01% del valore del Canone di Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente interessati, per ogni giorno lavorativo eccedente.

- **Tempi di fornitura**

- Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione un listino della fornitura (provisioning) all'atto della risposta al Bando di Gara. Il Fornitore deve rispettare i tempi di provisioning fissati da contratto per ogni fornitura all'Amministrazione nelle sedi prestabilite (art. 6.4.2-Allegato 6-1, Capitolato Tecnico) entro il 90% della fornitura con possibile ritardo del rimanente non maggiore di 3 mesi. I tempi di provisioning specificati per i servizi di connettività IP dovranno essere rispettati nel 90% dei casi, con possibile ritardo del rimanente non maggiore di 3 mesi.

- **Reportistica**

- **Funzionalità:** Fornitura all'Amministrazione dell'insieme specificato dei rapporti tecnici, con cadenza mensile.
- **SLA target:** entro 5 gg lavorativi dalla scadenza del periodo contrattuale di riferimento.
- **Penali:** 0,01% del valore del Canone di Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente, per ogni giorno lavorativo eccedente il tempo previsto dallo SLA.

- **Trouble Ticketing**

- **Funzionalità:** fornitura all'amministrazione di un sistema di Trouble Ticketing

- **SLA target:** Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'amministrazione e ad eventuali delegati tecnici il Sistema di Trouble Ticketing, completo di tutte le funzionalità, entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto
- **Penale:** 0,05% del valore del Canone di Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente interessati, per ogni giorno lavorativo eccedente il tempo previsto dallo SLA.

- **Ritardo attivazione Servizio**

- **Funzionalità:** fornitura all'Amministrazione del Servizio chiavi in mano, secondo le prescrizioni del Capitolato di Gara
- **SLA target:** data contrattualizzata
- **Penale:** Per ogni giorno di ritardo nella attivazione del Servizio, funzionante e utilizzabile, e per ogni Servizio oggetto del contratto, verrà applicata una penale così calcolata: 1% del Canone del Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente, per giorno di ritardo e per Servizio non attivato nei primi 10 giorni, 10% del Canone del Servizio (CS) annuale per tutti i Terminali Utente, per giorno di ritardo e per Servizio non attivato trascorsi i primi 10 giorni

- **Segnalazione guasti**

- Il Fornitore deve segnalare proattivamente all'Amministrazione ogni guasto che interessi una intera sede o parti significative di essa: **entro 30 minuti dal momento in cui si verifica**, qualora il guasto stesso avvenga durante l'orario definito nella nell'articolo 2 del presente Schema di Contratto come finestra di erogazione ristretta; entro 30 minuti dall'inizio della successiva finestra, qualora il guasto avvenga al di fuori.

3. I parametri indicatori della qualità del **servizio di Help Desk (HD)** valutati attraverso la misurazione dei processi di gestione dei rapporti con il cliente nell'erogazione del servizio sono i seguenti:

- **Gestione dei rapporti con il cliente:** efficienza di risposta di servizio data dal **tempo massimo di attesa per la comunicazione telefonica con l'operatore**
 - **SLA target:** 4 min
 - **Penale:** 0,01 % del Canone di Servizio (CS) annuale su tutti Terminali Utente

4. I parametri indicatori della qualità del **Servizio di Manutenzione e Riparazione (MR) ed i relativi** tempi di risposta sono:

- Per tutti i Servizi oggetto del Capitolato dovranno essere garantiti i seguenti:
 - **Tempi di Risposta al Guasto per Servizi di tipo A:** entro un'ora dalla segnalazione
 - **Tempi di Risposta al Guasto per Servizi di tipo B:** entro un'ora dall'inizio dell'orario di copertura.

Dovranno essere garantiti i seguenti tempi di ripristino per guasti bloccanti su tutti i Servizi oggetto del Capitolato, anche con eventuali apparati di scorta, installati temporaneamente:

- **Tempo di Ripristino per Servizi di tipo A:** 4 ore lavorative
- **Tempo di Ripristino per Servizi di tipo B:** 6 ore lavorative

5. Gli interventi di riparazione su Terminali Utente, eventualmente anche su terminali di scorta, dovranno avere un tempo massimo di risoluzione del problema pari a 8 ore lavorative

6. Il Fornitore provvederà a comunicare i profili e le modalità di accesso al Centro Servizi previste entro un mese solare dalla stipula del Contratto.

Articolo 6

Verifica dei Livelli di Servizio

1. L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'andamento dei livelli di servizio e di richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici (oltre quelli mensili già previsti). Qualsiasi difformità rispetto agli SLA previsti sarà soggetta alle penali definite nei precedenti paragrafi.

Capo III DISCIPLINA ECONOMICA E FINANZIARIA DELLA FORNITURA DEI SERVIZI

SEZIONE 1 CORRISPETTIVI ED ONERI ECONOMICI

Articolo 1

Corrispettivo

1. Il corrispettivo contrattuale globale massimo, omnicomprendente, per l'esecuzione dell'oggetto contrattuale è pari a complessivi Euro _____, (_____), IVA esclusa, così suddiviso:
 - a) Euro _____, (_____), IVA esclusa, quale corrispettivo complessivo della fornitura dei Servizi Multimediali di base (SMB), dei Servizi di Connettività e di Rete (SCR) e dei Servizi di Supporto e di Assistenza (SSA)
 - b) Euro _____, (_____), IVA esclusa, quale canone complessivo dei Terminali Utente (TU) così come risultante dall'inventario degli apparati installati a cura del Servizio di Provisioning, Configuration e Change Management (PCCM) – Art. 6 del relativo Capitolato Tecnico.
2. Il predetto corrispettivo contrattuale globale si riferisce all'accessibilità ed erogazione dei servizi connessi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.
3. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'Impresa dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi, capitolati e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi dal corrispettivo contrattuale.
4. Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'Impresa in base ai propri calcoli alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.
5. L'Impresa non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del

corrispettivo contrattuale.

Articolo 2

Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Sono a carico dell'Impresa tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali.
2. L'Impresa dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che l'Impresa è tenuta a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico dell'Impresa.

SEZIONE 2 DISCIPLINA FINANZIARIA

Articolo 3

Fatturazione e pagamenti

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo di cui al precedente art. 1 l'Impresa dovrà inviare alla Stazione Appaltante:
 - fatture trimestrali posticipate per il pagamento, a consumo, dei servizi, di cui al predetto articolo 1, punto 1 lettera a) del presente Capo,
 - *8 fatture trimestrali posticipate, pari a 1/8 (un ottavo)* del valore complessivo, per il pagamento dei servizi di noleggio, di cui al predetto articolo 1, punto 1 lettera b) del presente Capo,
2. Le fatture - che dovranno contenere il riferimento al presente contratto ed alla singola classe di fornitura (così come denominata nell'Allegato 3 –Offerta Economica-) - devono essere intestate a: Tecnopolis CSATA S.c.r.l., Ufficio Amministrazione, str. prov. per Casamassima Km. 3, 70010 Valenzano –Bari-.
3. L'importo della fattura verrà pagato da Tecnopolis entro 90 (novanta) giorni dalla Data di Ricevimento della fattura sul conto corrente n. _____, intestato all'Impresa presso _____, Ag. _____, in _____, Via _____, A.B.I.

_____, C.A.B. _____. Eventuali ritardi dovuti all'espletamento di formalità amministrative e/o limiti vincolanti degli stanziamenti di cassa, contenute nell'arco di 30 giorni (successivi ai primi 90 giorni dalla data di presentazione della fattura) non danno luogo ad alcuna maturazione di interessi a favore dell'Impresa; successivamente il tasso di mora da applicare è pari al tasso di interesse legale vigente.

4. L'Impresa, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note a Tecnopolis le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, l'Impresa non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Articolo 4

Trasparenza dei prezzi

1. L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:
 - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
 - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
 - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Impresa non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa dell'Impresa, che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni

derivanti dalla risoluzione.

Articolo 5

Cauzione

1. La cauzione di cui alle premesse, prestata dall'Impresa a garanzia di tutte le obbligazioni assunte dal presente contratto, costituita mediante _____, emessa da _____, sarà svincolata, previa deduzione di crediti di Tecnopolis verso l'Impresa, a seguito della piena ed esatta esecuzione del contratto.
2. Tecnopolis ha diritto di incamerare la cauzione, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti dell'Impresa, per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.
3. Tecnopolis ha diritto di valersi direttamente della cauzione per l'applicazione delle penali.
4. In ogni caso l'Impresa è tenuta a reintegrare la cauzione di cui Tecnopolis si sia avvalsa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto, entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della richiesta di Tecnopolis .
5. In caso di inadempimento a tale obbligo Tecnopolis ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

SEZIONE 3 - DISCIPLINA DEL CONTRATTO

Articolo 6

Risoluzione

1. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato da Tecnopolis per porre fine all'inadempimento, Tecnopolis ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la cauzione ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto di Tecnopolis al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

2. Nel caso di inadempimento di cui agli art.7 Capo I Sezione I "Obblighi di riservatezza", art. 8 Capo I Sezione I "Brevetti industriali e diritti d'autore", art. 11 Capo I Sezione I "Collaudo ed accettazione", art.5 Capo II Sezione 1 "Servizi di Supporto e Assistenza", art.5, Capo III Sezione 2 "Cauzione", art. 8 Capo III Sezione 4 "Divieto di cessione del contratto e del credito" la risoluzione si verifica di diritto mediante unilaterale dichiarazione di Tecnopolis, da comunicarsi all'Impresa mediante lettera raccomandata A.R..

Articolo 7

Recesso

1. Tecnopolis ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa con lettera raccomandata A.R..
2. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno a Tecnopolis.
3. In caso di recesso da parte di Tecnopolis, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo il corrispettivo e le condizioni di contratto; l'Impresa rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.
4. Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Impresa siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la pubblica amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, Tecnopolis ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso. In tale ipotesi, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

SEZIONE 4 - ALTRE DISPOSIZIONI

Articolo 8

Divieto di cessione del contratto.

1. E' fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa.
2. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui al precedente comma, Tecnopolis, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

Articolo 9

Foro competente

1. Per tutte le questioni relative al presente atto è competente in via esclusiva il Foro di Bari.

Articolo 10

Consenso al trattamento dei dati

1. L'Impresa dichiara di consentire il trattamento dei dati personali da parte di Tecnopolis, ai sensi della Legge n. 196/2003 ("legge sulla privacy"), per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Articolo 11

Condizioni particolari di risoluzione

1. Atteso che alla sottoscrizione del presente contratto si è addivenuti in via d'urgenza ex art. 11, comma 2, reg. 252/98, il corrispettivo del presente contratto è corrisposto sotto condizione risolutiva dell'esito degli accertamenti antimafia; in tale ipotesi, Tecnopolis potrà recedere dal presente contratto, fatto salvo il pagamento delle forniture già eseguite ed il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente nei limiti delle utilità conseguite.
2. Il presente contratto è altresì condizionato in via risolutiva all'esito negativo del controllo della veridicità delle dichiarazioni rese dall'Impresa ai sensi degli articoli 46 e 47 D.P.R.445/2000; in tale

ipotesi, il contratto si intende risolto anche relativamente alle prestazioni ad esecuzione continuata o periodica e Tecnopolis avrà la facoltà di incamerare la cauzione, ovvero di applicare una penale equivalente; resta salvo il diritto di Tecnopolis al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

3. La disposizione di cui ai precedenti comma prevalgono, in ogni caso, sulle disposizioni del presente contratto e relativi allegati con esse eventualmente contrastanti.

Valenzano, li _____

Tecnopolis

L'IMPRESA

Il Presidente

Il legale rappresentante

Dichiarazione annessa al contratto

Il sottoscritto _____, in qualità di legale rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

Capo I Sezione I

Articolo 3 Aumento o diminuzione

Articolo 4 Proprietà delle apparecchiature, dei servizi e titolarità delle licenze

Articolo 5 Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa

Articolo 6 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

Articolo 7 Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

Articolo 8 Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 9 Responsabilità

Articolo 10 Consegna, installazione e configurazione

Articolo 11 Collaudo e accettazione

Articolo 12 Garanzie

Capo II Sezione I

Articolo 2 - Definizioni generali

Articolo 3 - Servizi Multimediali di Base

Articolo 4 - Servizi di connettività e di rete

Articolo 5 - Servizi di supporto e di assistenza

Articolo 6 - Verifica dei Livelli di Servizio

Capo III Sezione 2 e 3

Articolo 3 Fatturazione e pagamenti

Articolo 4 Trasparenza dei prezzi

Articolo 5 Cauzione

Articolo 6 Risoluzione

Articolo 7 Recesso

Articolo 8 Divieto di cessione del contratto

Articolo 9 Foro competente

Articolo 10 Consenso al trattamento dei dati

Articolo 11 Condizioni particolari di risoluzione

Valenzano, lì _____

L'IMPRESA

Il legale rappresentante
