

**Servizio di connettività dati e fonia per le sedi degli enti in gestione ad Area Blu Spa
(dal 01/01/2021 al 31/12/2021)**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO -CAPITOLATO TECNICO

1. PREMESSE

Area Blu spa attualmente utilizza una rete di trasmissione dati e fonia su fibra ottica per la connessione delle proprie sedi e per le varie postazioni a campo quali parcheggi, varchi ZTL paline infopoint ecc. La volontà di proseguire ed incrementare i servizi di connettività attualmente erogati, con un prevedibile incremento del traffico medio sulla rete, impone ad Area Blu di sondare il mercato alla ricerca della soluzione tecnica di seguito indicata ed economicamente meno onerosa.

2. OGGETTO DELLA GARA E DURATA CONTRATTO

La presente gara ha per oggetto:

- la realizzazione di una rete a banda larga per la trasmissione dati e fonia tra le sedi di interesse degli Enti nell'area urbana di Imola elencate in Tabella 1:

Tabella 1 – Elenco sedi

PALINA/CARTELLO B10 VIA BOCCACCIO IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B11 VIA SAFFI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B14 BIS VIA PIRANDELLO IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B15 VIA MANZONI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B5 VIA PISACANE IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B7 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B8 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B9 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO A1 NUOVA VIA I MAGGIO IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO A2 NUOVA VIA SELICE IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO A3 VIA PISACANE	PALINE
PALINA/CARTELLO A4 VIA MONTANARA IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO A5 VIA AMENDOLA IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B13 VIA AMENDOLA IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B1 VIA VITTORIO VENETO IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B2 VIA CARDUCCI IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B3 VIA ANDREA COSTA IMOLA	PALINE
PALINA/CARTELLO B4 VIA DE AMICIS IMOLA	PALINE
CONCENTRATORE PARCHEGGIO RAGAZZI DEL 99 VIA RIVALTA IMOLA	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA GUERRAZZI IMOLA	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIALE ZAPPI IMOLA	PARCHEGGI

CONCENTRATORE PARCHEGGIO MERCATO ORTOFRUTTICOLO VIALE ZAPPI	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA CATERINA SFORZA IMOLA	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA SAFFI IMOLA	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO ASPROMONTE IMOLA	PARCHEGGI
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA GALEATI IMOLA	PARCHEGGI
SEDE VIA MENTANA 10 IMOLA (escluso la connettività internet)	SEDE
ZTL VARCO VIA DEI MILLE IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIALE SAFFI IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO PIAZZA DELLA CONCILIAZIONE IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA CATERINA SFORZA IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA CAVOUR IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA DON BUGHETTI IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA MORELLI IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA SELICE IMOLA	VARCHI ZTL
ZTL VARCO VIA VALERIANI IMOLA	VARCHI ZTL
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP1 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP10 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP11 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP12 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP13 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP14 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP15 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP2 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP3 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP4 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP4 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP5 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP6 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP7 C/O TELECAMERA 1 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP8 C/O TELECAMERA 2 o 3 IMOLA	WI-FI
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP9 IMOLA	WI-FI
CIMITERO PIRATELLO	CIMITERO

Il Committente si riserva la facoltà di variare, in diminuzione, la quantità delle sedi di contratto, per insindacabile esigenza della stessa ; nella comunicazione di modifica, per una o più sedi, saranno indicate le date utili di funzionalità del collegamento.

La durata del contratto: dal 01/01/2021 al 31/12/2021, con possibilità di proroga di ulteriori 6 mesi, su semplice richiesta a mezzo pec.

3. SERVIZI

- 1 Per la sede di via Mentana 10 e Cimitero Piratello si richiede un servizio in alta affidabilità
- 2 Gli apparati di rete saranno forniti e gestiti dal Fornitore e saranno equipaggiati in modo adeguato per erogare i servizi come richiesto dal presente Capitolato

- 3 La rete dovrà consentire il trasporto dati e voce tra le sedi sia in modalità VPN MPLS LAYER 2 che in modalità VPN MPLS LAYER 3, per permettere la realizzazione di reti VPN scalabili con implementazione della QoS (Quality Of Service) end-to-end.
- 4 In particolare la rete dovrà consentire l'impostazione di diverse QoS per ciascuna delle VLAN trasportate all'interno della stessa. Il numero minimo di VLAN da supportare è fissato a 8 per ogni sede.
- 5 Gli apparati delle varie sedi dovranno essere in grado di poter erogare il servizio DHCP su richiesta del Committente.
- 6 Le bande di accesso e garantite richieste sono da considerarsi minime: il Fornitore può offrire bande uguali o superiori a quelle richieste dal Capitolato.
- 7 Il Fornitore dovrà garantire l'accesso in lettura SNMP a tutti gli apparati di rete forniti per consentire all'Ente di controllarne il corretto funzionamento.
- 8 Il Fornitore deve disporre di un proprio NOC per la gestione della rete, dotato di tutti gli strumenti necessari per rilevare guasti e malfunzionamenti.
- 9 La raccolta della segnalazione di eventuali guasti e anomalie funzionali della rete e le operazioni di intervento/ripristino da remoto e/o on-site devono essere effettuate in maniera continuativa H24, 7 giorni su 7, 365gg l'anno.
- 10 L'accesso alle strutture preposte alla ricezione/gestione delle richieste e/o segnalazioni di disservizio deve avvenire attraverso canali privilegiati e dedicati.
- 11 Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata del contratto, i servizi minimi di gestione elencati di seguito:
 - ☐☐ Help desk di primo e di secondo livello;
 - ☐☐ Monitoraggio della rete;
 - ☐☐ Manutenzione e gestione dell'infrastruttura di rete, dei nodi di accesso e dei relativi apparati;
 - ☐☐ Reportistica.
- 12 La fornitura è intesa chiavi in mano e, nel rispetto di tutte le specifiche e delle linee guida architettoniche riportate nel presente capitolato, comprende tutte le attività legate all'installazione, alla attivazione e alla configurazione degli apparati garantendo i requisiti richiesti nel presente capitolato in termini di prestazioni e di qualità di servizio.

4. SPECIFICHE TECNICHE DELLA RETE

La tabella 2, di seguito, riepiloga i servizi e le sedi oggetto della Richiesta di Offerta. Si sottolinea che il servizio di connettività si deve basare su collegamenti in fibra ottica.

Descrizione	Tipologia	IntercentER profilo
PALINA/CARTELLO B10 VIA BOCCACCIO IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B11 VIA SAFFI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B14 BIS VIA PIRANDELLO IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B15 VIA MANZONI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B5 VIA PISACANE IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B7 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps

PALINA/CARTELLO B8 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B9 VIA ZAPPI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO A1 NUOVA VIA I MAGGIO IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO A2 NUOVA VIA SELICE IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO A3 VIA PISACANE	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO A4 VIA MONTANARA IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO A5 VIA AMENDOLA IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B13 VIA AMENDOLA IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B1 VIA VITTORIO VENETO IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B2 VIA CARDUCCI IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B3 VIA ANDREA COSTA IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
PALINA/CARTELLO B4 VIA DE AMICIS IMOLA	PALINE	VPN Layer 3, 10 Mbps -BMG 256 Kbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO RAGAZZI DEL 99 VIA RIVALTA IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA GUERRAZZI IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIALE ZAPPI IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO MERCATO ORTOFRUTTICOLO VIALE ZAPPI	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA CATERINA SFORZA IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA SAFFI IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO ASPROMONTE IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
CONCENTRATORE PARCHEGGIO VIA GALEATI IMOLA	PARCHEGGI	VPN Layer 2, 10 Mbps -BMG 2 Mbps
SEDE VIA MENTANA 10 IMOLA (escluso connettività internet)	SEDE	100 Mbps-BMG 20Mbps 32 IP PUB
ZTL VARCO VIA DEI MILLE IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIALE SAFFI IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO PIAZZA DELLA CONCILIAZIONE IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIA CATERINA SFORZA IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIA CAVOUR IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps

ZTL VARCO VIA DON BUGHETTI IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIA MORELLI IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIA SELICE IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
ZTL VARCO VIA VALERIANI IMOLA	VARCHI ZTL	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP1 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP10 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP11 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP12 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP13 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP14 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP15 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP2 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP3 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP4 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP4 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP5 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP6 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP7 C/O TELECAMERA 1 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP8 C/O TELECAMERA 2 o 3 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
AREA BLU / EX BENI COMUNI WI-FI ACCESS POINT AP9 IMOLA	WI-FI	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
CIMITERO PIRATELLO (collegamento in fase di modifica)	CIMITERO	VPN Layer 3, 10 Mbps-BMG 5Mbps
CIMITERO PIRATELLO per quest'ultima sede, si stà procedendo alla modifica dell'attuale collegamento radio verso un nuovo collegamento (fibra+vdsi) per il quali sarà richiesta il profilo qui indicato	CIMITERO	100 Mbps-BMG 20Mbps 32 IP PUB

5. GESTIONE DELLA RETE

La gestione della rete, oggetto della presente gara, si articola nelle due seguenti macro attività:

☒ gestione durante le fasi di migrazione (**l'intero sistema dovrà essere attivato e funzionante alla data del**

01/01/2021),

La gestione a regime della rete. Ciascuna macro attività dovrà essere garantita e contraddistinta da una precisa suddivisione di responsabilità delle funzioni di gestione tra il fornitore e l'Ente. A titolo di esempio e in maniera non esaustiva si elencano alcune delle principali funzioni di gestione della rete il cui supporto operativo è oggetto della presente gara:

- a. rapporti con i referenti tecnici dell'Ente e funzioni di Help desk di primo e secondo livello;
- b. installazione, configurazione e aggiornamento di tutti gli apparati di rete (riconfigurazioni anche dinamiche e upgrade software) sia da remoto che sul campo;
- c. monitoraggio attivo e costante del corretto funzionamento della rete con comunicazione tempestiva ad Area Blu delle eventuali interruzioni di servizio, dei tempi e delle fasi previste per la loro risoluzione; le modalità di comunicazione delle interruzioni saranno comunicate ad inizio lavori;
- d. monitoraggio della rete in termini di raccolta ed elaborazione dei dati di traffico e di prestazione della rete anche al fine di pianificazione di eventuali miglioramenti necessari.

Si precisa che tutte le attività legate alla messa in opera degli apparati oggetto di fornitura nel rispetto dei progetti presentati, sono a carico del fornitore.

Inoltre tutte le attività legate alla riconfigurazione della rete nell'ottica dell'ottimizzazione delle prestazioni, dell'adeguamento tecnologico della rete, del rilascio di nuovi servizi o di loro variazione e della dismissione di servizi obsoleti, sono operativamente a carico del fornitore e rientrano nelle normali attività di gestione.

Tutte le attività sul campo, riguardanti il funzionamento della rete e dei relativi apparati che si renderanno necessarie sono a carico del fornitore. Pertanto il fornitore dovrà garantire tutte le competenze, gli strumenti necessari e le dotazioni tecniche e logistiche necessarie per il proprio Personale per svolgere tali attività.

5.1 Help desk 1° livello

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Help desk di primo livello attivo per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365) che sarà il punto di contatto dei referenti tecnici dell'Ente per tutte le richieste e le segnalazioni di problematiche riguardanti i servizi di connettività.

Il fornitore dovrà indicare un punto di contatto telefonico, di fax e di posta elettronica, oltre ad una lista di contatti per le procedure di escalation.

L'help desk di 1° livello dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- risposta a eventuali richieste di informazioni tecniche di base sul servizio;
- gestione chiamate ed apertura del trouble ticket;
- prima analisi del guasto e risoluzione delle problematiche più semplici;
- inoltro delle problematiche più complesse verso la struttura di Help desk di 2° livello;
- controllo dello stato di avanzamento del ticket, la relativa chiusura guasto e la comunicazione al referente tecnico dell'Ente.

5.2 Help desk 2° livello

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Help desk di secondo livello con le competenze tecniche adeguate, che dovrà essere operativo per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365).

L'help desk di 2° livello dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- risoluzione delle problematiche inoltrate dal Help desk di 1° livello;
- gestione degli incidenti e la gestione preventiva delle potenziali problematiche segnalate dalle attività di gestione del servizio e di monitoraggio, allerta e reportistica;

- continuo coordinamento con l'Ente per la valutazione delle problematiche;
- aggiornamento e coordinamento con l'Ente sulle attività di migrazione dall'attuale rete alla nuova rete e sui relativi impatti e gestione preventiva delle potenziali problematiche.

5.3 Monitoraggio della rete

Il fornitore dovrà garantire in tutte le fasi di gestione, descritte precedentemente, il monitoraggio completo della rete in termini di controllo delle prestazioni della rete, la qualità dei servizi della rete, la sicurezza di rete e la raccolta di tutti gli allarmi degli apparati sulla rete.

I sistemi di monitoraggio dovranno permettere di verificare costantemente, ovvero per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365), il funzionamento e le prestazioni della rete e degli apparati, oltre alla tempestiva rilevazione e identificazione di potenziali problematiche che possano impattare sulla disponibilità e sulle prestazioni dei servizi di rete.

Il fornitore dovrà segnalare l'eventuale disservizio al servizio tecnico competente di Area Blu, con le modalità descritte successivamente.

Il monitoraggio della rete da parte del fornitore dovrà garantire, attraverso i sistemi di monitoraggio, gli strumenti e le attività di troubleshooting di identificare le cause di eventuali problemi che dovranno essere comunque risolti nel rispetto dei livelli di servizio descritti successivamente, qualora siano di competenza del fornitore. In caso contrario, il fornitore dovrà segnalare, sempre nel rispetto dei livelli di servizio richiesti, le cause identificate ai referenti tecnici dell'Ente.

5.4 Reportistica

Il fornitore dovrà prevedere e predisporre dei sistemi di reportistica completa per tutte le attività ed i servizi oggetto della presente gara. Tali sistemi dovranno permettere al fornitore di fornire all'Ente relazioni periodiche esaustive relativamente a tutti i servizi (ed relativi livelli di servizio) nell'ambito della presente gara.

Tali relazioni, a cadenza quadrimestrale, dovranno includere le segnalazioni ricevute dall'Help desk di 1° e 2° livello evidenziando le statistiche in termini di tipologie di richieste, di disservizi e di guasti.

5.5 Livelli di servizio

I livelli di servizio devono da un lato garantire costantemente le prestazioni, la qualità e la disponibilità del servizio della rete secondo i requisiti riportati nel presente capitolato, e dall'altro garantire la disponibilità e la qualità dei servizi di connettività all'Ente.

Periodo di osservazione

Periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. Il periodo di osservazione per i servizi oggetto della presente gara è di 12 (dodici) mesi solari.

Finestra temporale di erogazione

Per tutto l'arco della giornata e per tutti i giorni dell'anno (H24 x 7 x 365).

Inizio del guasto

Si ha quando il NOC del fornitore viene a conoscenza del guasto o del disservizio da esso causato tramite il sistema di monitoraggio o comunicazioni da parte dei referenti dell'Ente all'Help desk 1° livello.

Diagnosi e comunicazione

Si ha quando il NOC del fornitore ha determinato la natura del guasto o la causa del disservizio e la comunica all'Ente nelle modalità previste. Eventualmente il guasto può essere classificato come non di competenza del fornitore in accordo con l'Ente, o risolto se si determina che non è un guasto.

Risoluzione

Si ha quando il NOC del fornitore ha evidenza che il guasto sia risolto e il disservizio terminato.

Conferma risoluzione

Si ha quando la risoluzione del guasto e il termine del disservizio sono confermate dal monitoraggio o dal referente dell'Ente.

Il tempo dall'inizio del guasto alla diagnosi e comunicazione è detto tempo di intervento o di presa in carico, il tempo dall'inizio del guasto alla risoluzione è detto tempo di ripristino. Il tempo di ripristino è confermato soltanto se alla risoluzione segue una conferma, viceversa il tempo di ripristino dovrà essere aggiornato.

Il NOC dovrà determinare la natura di tutti i guasti che avvengono sulla rete e dei disservizi segnalati, portandoli quindi tutti a diagnosi e comunicazione. Dovrà portare poi a risoluzione e conferma i guasti sugli apparati, impianti tecnologici e quant'altro di propria competenza. In questi casi il NOC attenderà la risoluzione da parte di altri, e porterà poi il guasto a conferma risoluzione.

Tempo di intervento (o di presa in carico)

La comunicazione della diagnosi al referente dell'Ente dovrà avvenire **entro 30 minuti solari dall'inizio del guasto**.

Tempo di ripristino

La riparazione del guasto dovrà avvenire **entro 4 ore solari** per tutte le sedi, per tutti gli eventi occorsi nel periodo di osservazione sull'orario di copertura H24 x 7 x 365.

Disponibilità del servizio

La disponibilità (DL) del servizio è definita come la percentuale di tempo calcolata con la seguente formula:

$$DL (\%) = 100 * (1 - TDL / TT)$$

In cui:

-TDL è la somma degli intervalli di tempo, misurati in minuti utilizzando i LOG degli apparati attivi rilevati tramite il sistema di gestione della rete, durante i quali si è verificata una mancanza di connettività (guasto bloccante nell'orario di copertura).

-TT è il numero totale di minuti in un anno.

In base alle statistiche prestazionali relative al funzionamento della rete, **il fornitore deve garantire per ogni collegamento il livello di disponibilità pari al 99,8% sull'orario di copertura H24 x 7 x 365.**

6. COLLAUDO

Tutte le attività ed i servizi oggetto della gara saranno sottoposti a collaudo da parte dell'Ente. Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica delle funzionalità e livelli di servizio dei servizi forniti.

Le attività di collaudo saranno svolte da un referente tecnico dell'Ente, in contraddittorio con un rappresentante designato dalla ditta aggiudicataria.

Il documento con le specifiche tecniche relative al collaudo, redatto dalla ditta aggiudicataria e accettato dall'Ente, rappresenterà una guida per il referente tecnico nominato dall'Ente che potrà effettuare, comunque, tutte le prove che riterrà necessarie. Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.

Secondo i tempi indicati nel presente capitolato al paragrafo "Oggetto della gara e durata del contratto", dovrà pervenire all'Ente per iscritto il "pronti al collaudo". Ove il collaudo non risulti positivo in tutto o in parte, il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti riscontrati in rispetto alle tempistiche definite di attivazione del servizio.

7. PENALI

Il fornitore sarà soggetto a penalità se non ottempera alle prescrizioni, del capitolato e del contratto.

Le penali sono applicate in funzione degli scostamenti dagli SLA target definiti, registrati in relazione al Periodo di osservazione.

Gli importi di penale di seguito segnalati indicano le percentuali rispetto all'importo annuale di fornitura offerto.

Tempi di realizzazione: per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine previsto per il "pronti al collaudo", sarà applicata una penale pari al 0,15% dell'importo di fornitura annuale. Tale penale si applica anche nei casi di ritardo dovuti a collaudi con risultato negativo

Tempo di ripristino connettività: per ciascun guasto bloccante sarà calcolato il tempo eccedente il livello di servizio fissato per il tempo di ripristino. All'Ente dovrà essere riconosciuta una penale pari al 0,03% dell'importo di fornitura annuale per ogni ora eccedente il monte ore prefissato.

Disponibilità del servizio: all'Ente sarà riconosciuta una penale pari al 0,15% dell'importo di fornitura annuale per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore definito come 'Disponibilità del servizio'.

L'importo delle penali verrà decurtato dalla prima fattura utile e, se necessario, da quelle immediatamente successive. La Ditta dovrà emettere la corrispondente nota di credito. Fino a quando non saranno pervenute tali note di credito non si procederà al pagamento delle fatture.

L'Ente avrà comunque la facoltà di procedere, a spese della Ditta, all'espletamento d'ufficio, totale o parziale, della mancata esecuzione delle forniture oggetto dell'appalto.

L'Ente si riserva comunque la facoltà di procedere nei confronti della Ditta inadempiente per il risarcimento degli eventuali danni arrecati. L'accertamento dei danni sarà effettuato in contraddittorio con i Rappresentanti della Ditta stessa. Nel caso di loro assenza o impedimento si procederà agli accertamenti in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Ente.

8. RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE CONTRATTUALE

1. Per quanto riguarda l'Ente, il responsabile del contratto è il dirigente responsabile, al quale è affidata in via generale la direzione dell'esecuzione del contratto. Il responsabile tecnico di riferimento è il responsabile di Area Blu spa

2. Per quanto riguarda l'esecuzione del contratto e problematiche tecniche il Referente è il Responsabile di Area Blu spa

3. La Ditta dovrà nominare un Responsabile Unico del contratto con i seguenti compiti:

- supervisione e coordinamento delle attività;
- pianificazione;
- risoluzione dei disservizi e gestione dei reclami da parte degli Enti;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutta la durata del contratto;
- implementazione delle azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- invio della reportistica.