

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	Data emiss.: 09/10/2017
	ALESSANDRO BIAVASCO		Nome file
	BARBARA BALDINI		Rev.
			Stato: V4.0

CAPITOLATO TECNICO

RETE TRASMISSIONE DATI SEDI REMOTE

E ACCESSO INTERNET

GRUPPO ACAM

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

INDICE

1. INTRODUZIONE	1
1.1. PREMESSA	1
1.2. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	1
1.3. STRUTTURA DEL DOCUMENTO	1
1.4. DEFINIZIONI E ACRONIMI	1
1.5. CONDIZIONI GENERALI	2
1.6. OGGETTO DELLA FORNITURA	2
1.7. REQUISITI DI NON INTERRUPIBILITA' DEL SERVIZIO	3
1.8. DURATA CONTRATTUALE	4
1.9. REFERENTE DEL FORNITORE.....	4
1.10. ORGANIZZAZIONE E INFRASTRUTTURA TERRITORIALE DEL FORNITORE ..	4
2. SPECIFICHE DEI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E ACCESSO INTERNET	5
2.1. SPECIFICHE GENERALI	5
2.2. APPARATI DI RETE.....	5
2.3. PREDISPOSIZIONI APPARATI DI RETE COMMITTENTE	5
2.4. CUSTOMER CARE	6
3. PARTICOLARI REQUISITI E VINCOLI CONTRATTUALI.....	7
4. CARATTERISTICHE SERVIZIO VPN.....	8
4.1. SCALABILITÀ.....	8
4.2. SICUREZZA	8
4.3. ROBUSTEZZA	9
4.4. CLASSI DI SERVIZIO	9
4.5. CIRCUITI DI BACKUP.....	9
5. LAN ESTESA SEDE P.ZZO CHIOLERIO	10
6. CARATTERISTICHE SERVIZIO INTERNET CENTRALIZZATO	11
7. BASE DI GARA	12
7.1. MODALITA' DI PAGAMENTO	12
8. DIVIETO DI SUBAPPALTO E/O CESSIONE DEL CONTRATTO	13

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

9.	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA	14
10.	VALUTAZIONE DELL'OFFERTA	17
11.	VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA	20
12.	CONDIZIONI RECESSO ANTICIPATO E PENALI	21
13.	DOCUMENTO DI PROGETTO	22
14.	CONTRATTO E PIANO DI PROGETTO.....	23
15.	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	24
15.1.	TEMPI DI DELIVERY	24
16.	COLLAUDO E MONITORAGGIO DELLA FORNITURA.....	25
17.	LIVELLI DI SERVIZIO ASSURANCE GUASTI.....	26
17.1.	LIVELLI GRAVITA' DEI PROBLEMI.....	26
17.2.	SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....	27
18.	APPENDICE A	28

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

INDICE TABELLE

Tabella 1 – Criteri valutazione gara	15
Tabella 2 – Collaudo e penali relative	25
Tabella 3 – Finestre erogazione servizio	26
Tabella 4 – Livelli di gravità guasti	26
Tabella 5 – SLA	27

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

1. INTRODUZIONE

1.1. PREMESSA

Il presente capitolato si propone di definire gli elementi tecnici di gara per la selezione dell'operatore di telecomunicazioni che erogherà, nel biennio 2018-2019, il servizio di collegamento trasmissione dati sedi remote in rete VPN IP-MPLS e l'accesso INTERNET centralizzato per tutto il gruppo ACAM.

L'appendice A del Capitolato riporta, a titolo esaustivo, l'elenco dei siti oggetto del collegamento in trasmissione dati e le relative bande trasmissive minime garantite richieste.

1.2. SCOPO DEL DOCUMENTO

In particolare il Capitolato ha l'obiettivo di descrivere le esigenze tecniche specifiche e il contesto in cui si inquadra la richiesta di fornitura dei servizi in oggetto da erogarsi al gruppo ACAM.

1.3. STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il presente Capitolato Tecnico (di seguito anche "documento") si compone di più parti dalle seguenti finalità:

- **Il Presente Capitolo**, contenente l'introduzione con le informazioni generali, gli obiettivi della gara, le condizioni e l'oggetto della fornitura;
- **I Capitoli successivi** che descrivono i servizi richiesti con le relative condizioni;
- **L'Appendice A** che elenca i siti territoriali oggetto dei collegamenti.

1.4. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Viene di seguito riportata la definizione dei termini utilizzati il cui significato quando scritto in grassetto risulta il seguente:

- **Committente:** ACAM SPA;

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

- **Fornitore:** Aziende TLC che intendono partecipare alla procedura di gara e, a seguito dell'aggiudicazione, l'Azienda aggiudicataria della presente gara;
- **Contratto:** l'obbligazione esistente tra il **Committente** ed il **Fornitore** a seguito di adesione alla Convenzione a seguito della gara;
- **Documento di Progetto:** il documento di progettazione esecutiva redatto dal **Fornitore** per rappresentare al **Committente** la propria migliore offerta per soddisfare i fabbisogni del **Committente**;
- **Referente del Fornitore:** la persona che risponde nei confronti del **Committente** relativamente a tutte le problematiche del servizio;
- **Responsabile del Contratto:** il referente che il **Committente** comunicherà quale rappresentante di ACAM SPA che curerà per conto del **Committente** ed in relazione con il **Referente del Fornitore**, i rapporti con il Fornitore nonché l'approvazione di tutti i progetti e la verifica della corretta prestazione del servizio.

1.5. CONDIZIONI GENERALI

L'erogazione dei servizi previsti nel presente documento dovrà essere garantita H24, salvo dove espressamente prevista una finestra di erogazione specifica.

Tutte le durate previste nel presente documento sono da intendersi come giorni solari.

1.6. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto specifico della fornitura è la prestazione di servizio per la realizzazione dei collegamenti trasmissione dati con tecnologie VPN IP-MPLS e per l'accesso INTERNET centralizzato per le sedi del gruppo ACAM.

Il **Contratto** deve essere pertanto comprensivo della fornitura dei seguenti servizi specifici:

- rete trasmissione dati VPN IP-MPLS per tutte le sedi del gruppo ACAM specificate in Appendice A;
- "dark fiber" collegamento sede P.zzo Chiolerio in LAN estesa;

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

- accesso Internet centralizzato;
- centro stella rete e accesso internet ubicato in Via Picco 22 con erogazione servizi in accesso diretto in fibra ottica del Fornitore;
- ove richiesto collegamento di backup per ogni singola sede.

1.7. REQUISITI DI NON INTERROMPIBILITA' DEL SERVIZIO

Il **Committente** si occupa di servizi pubblici locali tra i quali i servizi di igiene ambientale e la **gestione del servizio idrico integrato** regolato dall'autorità pubblica a tutela del consumatore e degli interessi pubblici connessi con la salute, con la razionale utilizzazione delle risorse e con la difesa dell'ambiente. La gestione del servizio avviene assicurando il corretto esercizio delle attività di cui sopra, anche attraverso l'organizzazione e l'esercizio delle attività accessorie e connesse (rif. rete trasmissione dati) che consentano l'efficienza operativa ed economica, la trasparenza delle iniziative e dei comportamenti, l'affidabilità qualitativa e quantitativa (...omissis) anche a fronte di situazioni di emergenza.

Ed ancora, è obbligatorio rispettare i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale sulla base dell'art. 8 del DPCM 4 marzo 1996, in particolare, in riferimento al comma 8.2.9. "Continuità del servizio" si pone l'obbligo che il medesimo "sia effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata (...omissis).

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 5x7 lun-ven 08-18 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;

(...omissis)

- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;

- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

1.8. DURATA CONTRATTUALE

Il **Contratto** deve avere durata biennale (2018-2019).

1.9. REFERENTE DEL FORNITORE

Ad aggiudicazione avvenuta e ai fini della stipula del **Contratto**, il **Fornitore** aggiudicatario dovrà nominare un proprio referente con compito di interfaccia verso il **Committente**. In particolare, avrà l'obbligo di informare tempestivamente il **Responsabile del Contratto** su tutte le attività inerenti la prestazione, soprattutto su quelle che hanno impatto sulla normale operatività del **Committente**.

Il **Referente del Fornitore** risponde nei confronti del **Committente** relativamente a tutte le problematiche non risolte nell'ambito del normale rapporto con il **Committente** stesso.

Tale persona avrà inoltre il compito di coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti.

Il **Committente** è a sua volta tenuto a comunicare, contestualmente all'adesione al **Contratto**, il nominativo del proprio **Responsabile del Contratto**, il quale curerà per conto del **Committente** ed in relazione con il Referente del **Fornitore**, i rapporti con il **Fornitore** nonché la verifica della corretta prestazione del servizio.

1.10. ORGANIZZAZIONE E INFRASTRUTTURA TERRITORIALE DEL FORNITORE

Il **Fornitore** aggiudicatario della presente gara costituirà un partner importante per l'efficienza delle attività del gruppo ACAM e quindi è pertanto rilevante per il **Committente** che il cliente ACAM abbia disponibilità di risorse dell'operatore aggiudicatario operanti sul territorio di La Spezia e/o Regionale.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

2. SPECIFICHE DEI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E ACCESSO INTERNET

Il **Contratto** è relativo all'erogazione del servizio di trasmissione dati e accesso Internet centralizzato per tutte le sedi del gruppo mediante accesso diretto in fibra ottica del Fornitore ubicato c/o il centro stella specificato (Via Picco 22 – La Spezia).

2.1. SPECIFICHE GENERALI

Il **Fornitore** dovrà garantire l'erogazione dei servizi per tutte le sedi e utenze di interesse del **Committente** ubicate nella Provincia della Spezia elencate negli allegati specificati in Appendice A.

Il **Fornitore** dovrà garantire il graduale passaggio dall'attuale infrastruttura erogata da altro soggetto senza alcun disservizio in orari di lavoro.

2.2. APPARATI DI RETE

Il **Fornitore** erogherà i servizi specificati attraverso la messa in opera e l'installazione dei necessari apparati di rete attivi che saranno completamente a suo carico relativamente alla gestione, manutenzione tecnica e quantaltro necessario a garantire gli adeguati livelli di servizio.

2.3. PREDISPOSIZIONI APPARATI DI RETE COMMITTENTE

Sono a carico del **Committente** tutte le eventuali variazioni di configurazione dei propri apparati di rete (Firewall/switch, etc..) che si renderanno necessarie per la realizzazione di quanto proposto dal **Fornitore** (es: modifiche piano indirizzamento IP, modifiche policy di sicurezza, NAT e Filtering firewall, etc..).

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

2.4. CUSTOMER CARE

Il servizio di Customer Care dovrà essere dedicato (SPOC¹) e adeguato alla tipologia del cliente; esso dovrà inoltre essere basato sull'utilizzo di un'infrastruttura multicanale tecnologicamente avanzata e su risorse prevalentemente dedicate con skill professionali differenziati e accesso personalizzato. In particolare dovranno essere gestite le seguenti attività:

- ricezione e gestione segnalazione guasti alla rete;
- assistenza tecnica apparati attivi di rete di competenza del **Fornitore**;
- gestione nuove configurazioni.

Il servizio di Customer Care dovrà prevedere i seguenti canali di accesso:

- numero verde dedicato per canale telefonico;
- numero verde dedicato per canale fax;
- apposita casella di posta elettronica.

¹ Single Point Of Contact

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

3. PARTICOLARI REQUISITI E VINCOLI CONTRATTUALI

I servizi dovranno essere erogati in accesso diretto in fibra ottica c/o centro stella ubicato in Via Picco 22 La Spezia.

Per i servizi telefonici e i relativi flussi continuerà a essere attivo, in concomitanza, l'accesso diretto in fibra ottica attraverso il quale sta erogando i relativi servizi l'attuale Fornitore Cloud Italia Spa.

La qualità dei collegamenti di rete, a parità di banda trasmissiva, deve essere adeguata al trasporto di diverse tipologie di dati (in particolare fonia VoIp) e deve quindi presentare buoni *tempi di latenza*.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

4. CARATTERISTICHE SERVIZIO VPN

Il servizio prevederà la realizzazione di una rete privata virtuale dedicata al Committente su infrastruttura IP-MPLS del Fornitore, basata su protocollo MPLS any to any (comunicazione tra loro di tutte le sedi) che deve consentire di gestire diverse tipologie di traffico (es: SIP VoIP).

L'accesso alla VPN potrà avvenire con diverse tecnologie e velocità a seconda dell'ubicazione e delle esigenze della singola sede.

La rete dovrà garantire scalabilità, sicurezza e robustezza.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la fornitura di un circuito di accesso in fibra ottica dedicato VPN di almeno 20 Mbps (con interfaccia FastEthernet e Gbic) attestato c/o centro stella del **Committente** ubicato in Via Picco 22 La Spezia. Il circuito sarà attestato a uno switch fornito in comodato d'uso dal **Fornitore**.

Il punto di consegna del servizio VPN sarà rappresentato dalle porte FastEthernet in rame e Gbic ottica: questi punti costituiranno gli elementi di separazione delle relative competenze tra Fornitore e Committente.

4.1. SCALABILITÀ

La rete IP-MPLS dovrà permettere la creazione di una VPN any-to-any senza necessità di iterconnessione diretta di una sede con ciascuna delle altre, ma semplicemente inserendo la sede in VPN che potrà automaticamente comunicare con tutte le altre.

La VPN costruita sarà così scalabile, sia nel numero delle sedi che nella velocità di ciascuna sede: in qualunque momento si potranno aggiungere nuove sedi o variare il loro profilo.

4.2. SICUREZZA

I requisiti di sicurezza della VPN dovranno soddisfare le seguenti caratteristiche:

- separare il traffico proveniente da diverse VPN mantenendo separati piani di indirizzamento e routing;

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

- nascondere la struttura interna backbone MPLS alle reti esterne (per evitare attacchi tipo “denial of service”).

4.3. ROBUSTEZZA

La rete VPN IP dovrà garantire un elevato grado di affidabilità grazie alla ridondanza dei collegamenti sia a livello trasmissivo che IP.

4.4. CLASSI DI SERVIZIO

Una classe di servizio è definita dalla priorità data ad una certa tipologia di traffico rispetto alle altre all'interno del meccanismo di gestione delle code. Il traffico dati può essere classificato sul “router IP edge” utilizzando i seguenti parametri: porta fisica, indirizzi IP (sia sorgente che destinatario), tipo di protocollo e porta (TCP, UDP, ...).

Il servizio VPN-IP dovrà prevedere, al fine di garantire livelli di QoS differenziati in funzione delle differenti tipologie di servizi, una gestione del traffico articolata su diverse classi di servizio che permetteranno di trasportare e gestire in modo ottimale i differenti tipi di traffico, in particolare:

- multimedia: applicazioni real-time (es: video e voce su IP);
- mission-critical: applicazioni mission-critical (es: SNA, SAP);
- standard: applicazioni non critiche (es: file transfer, e-mail, navigazione internet).

4.5. CIRCUITI DI BACKUP

Per le sedi principali con esigenze stringenti in termini di disponibilità del servizio dovrà essere proposta la fornitura di un circuito di accesso di backup, alternativo a quello principale, in modo da permettere alla sede del **Cliente** di accedere alla VPN anche in caso di malfunzionamento dell'accesso principale (v. allegato A elenco sedi).

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

5. LAN ESTESA SEDE P.ZZO CHIOLERIO

Il **Fornitore** dovrà rendere disponibile una “dark fiber” per il collegamento in LAN estesa della sede di P.zzo Chiolerio.

Gli apparati attivi di rete per la gestione di tale collegamento saranno a carico del **Committente**.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

6. CARATTERISTICHE SERVIZIO INTERNET CENTRALIZZATO

Il circuito di accesso al servizio dovrà essere dedicato con collegamento fisico di tipo “always-on” cioè “sempre disponibile” che collega la sede centro stella del **Cliente** ad un POP² della rete IP del **Fornitore**.

Tale collegamento dovrà essere realizzato con accesso diretto in fibra ottica con interfaccia di tipo PDH/SDH oppure FastEthernet/GigaEthernet.

L’accesso Internet dovrà prevedere una banda minima garantita di almeno 20 Mb con disponibilità 99,9% della velocità sottoscritta.

Relativamente alla sicurezza i relativi servizi opzionali (firewall,etc..) saranno a carico del **Cliente**.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la fornitura di un circuito di accesso in fibra ottica dedicato Internet 20 Mbps (con interfaccia FastEthernet e Gbic) attestato c/o centro stella del **Committente** ubicato in Via Picco 22 La Spezia. Il circuito sarà attestato a uno switch fornito in comodato d’uso dal **Fornitore**.

Il punto di consegna del servizio Internet sarà rappresentato dalle porte FastEthernet in rame e Gbic ottica: questi punti costituiranno gli elementi di separazione delle relative competenze tra Fornitore e Committente.

² Pont Of Presence

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

7. BASE DI GARA

L' importo complessivo annuale del servizio, per tutte le società del gruppo, comprensivo di trasmissione dati, non dovrà essere superiore a **60.000 €/anno IVA esclusa**, per un totale relativo al contratto biennale di **120.000 € IVA esclusa**.

7.1. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il **Committente** specifica che le modalità di pagamento relative al costo del servizio dovranno essere le seguenti:

- canone mensile in 12 rate con pagamento 30 gg. dffm;

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

8. DIVIETO DI SUBAPPALTO E/O CESSIONE DEL CONTRATTO

E' assolutamente vietato il subappalto o la cessione, sotto forma, del **Contratto**, in tutto od in parte, a pena di risoluzione del **Contratto** stesso e fatta salva ogni azione per il risarcimento dei conseguenti danni e salvo l'esperienza di ogni altra azione.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

9. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

La gara sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/16. Per la valutazione dell'offerta tecnica è prevista l'attribuzione di un punteggio max di 70 punti mentre per la valutazione economica è prevista l'assegnazione di un punteggio max di 30 punti.

La Commissione Giudicatrice, nominata dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 78 del D.Lgs. 50/16, determinerà il punteggio tecnico da assegnare a ciascun concorrente sulla base degli elementi e sub-elementi di valutazione descritti nel successivo articolo.

La Commissione Amministrativa, esaminato il punteggio tecnico, stabilirà il punteggio dell'offerta economica. La somma dei punteggi determinerà l'Aggiudicatario. Si stabilisce che, in caso di parità di punteggio complessivo, sarà posto prima in graduatoria il concorrente che avrà ottenuto il migliore punteggio tecnico. In caso di parità di entrambi i punteggi la graduatoria sarà stabilita mediante sorteggio.

La Commissione Giudicatrice utilizzerà i criteri previsti dall'Allegato P del D.P.R. 207/2010 mediante applicazione della seguente formula:

$$P_i = C(a)-i \times V(a) + C(b)-i \times V(b) \dots + C(n)-i \times V(n)$$

dove:

P_i = punteggio concorrente i-esimo

C_a-i = coefficiente definitivo di valutazione elemento (a) concorrente i-esimo

C_b-i = coefficiente definitivo di valutazione elemento (b) concorrente i-esimo

C_n-i = coefficiente definitivo di valutazione elemento (n) concorrente i-esimo

V_a-i = peso elemento di valutazione (a)

V_b-i = peso elemento di valutazione (b)

V_n-i = peso elemento di valutazione (n)

n = numero totale degli elementi di valutazione

Si descrive di seguito la tabella dei criteri degli elementi e sub elementi e relativi pesi utilizzati per la valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica:

		<i>Tipo Documento</i> Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i> Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO		Data emiss.: 09/10/2017
	ALESSANDRO BIAVASCO		Nome file
	BARBARA BALDINI		Rev.
			Stato: V4.0

Tabella dei criteri e degli elementi/sub-elementi di valutazione e relativi pesi					
n	Criterio	Punteggio Max	Elemento	Sub - Elemento	Sub - Peso
1	A - Relazione illustrativa migliorie tecniche	50	Rispondenza alle specifiche di gara e interventi migliorativi	A1 ampliamento bande trasmissive	11
				A2 miglioramento SLA assurance guasti	9
				A3 tempi di delivery	7
				A4 piano di progetto minimizzazione disservizi	7
				A5 configurazione e avviamento dei sistemi inclusa la formazione del personale	4
				A6 qualità e banda backup sedi	6
				A7 servizi innovativi compresi nell'offerta	6
2	B -Relazione Illustrativa Piano di gestione della commessa	20	Piano attività e gestione commessa	B.1 analisi critica ed approfondita delle tempistiche e dei vincoli di dettaglio connessi alla realizzazione delle opere	8
				B.2 sequenza delle attività operative ai fini dell'esecuzione dell'opera nei tempi previsti, tenuto conto che durante l'esecuzione dei lavori la struttura esistente verrà mantenuta operativa e pertanto l'organizzazione dovrà garantire l'ottimizzazione delle attività lavorative	12
	C - Offerta economica: ribasso percentuale globale indicato nell'offerta economica	30	Punteggio Massimo da attribuire in relazione al ribasso offerto in sede di gara		

Tabella 1 – Criteri valutazione gara

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	Data emiss.: 09/10/2017
	ALESSANDRO BIAVASCO		Nome file
	BARBARA BALDINI		Rev.
			Stato: V4.0

La determinazione dei coefficienti di valutazione sarà eseguita secondo quanto riportato nel successivo paragrafo.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

10. VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

Per la determinazione dei punteggi la Commissione Giudicatrice valuterà i singoli sub elementi secondo i seguenti criteri :

A) Relazione illustrativa - Migliorie tecniche – ponderazione 50

L'aggiudicatario dovrà illustrare alcune soluzioni finalizzate a migliorare le scelte progettuali offerte mediante la predisposizione di una relazione illustrativa – redatta in forma chiara e sintetica - schemi grafici ed ogni altro documento ritenuto idoneo dal concorrente, precisando sia le soluzioni migliorative in ordine agli apparati, alle attrezzature ed ai sistemi proposti, sia le soluzioni finalizzate a migliorare, dal punto di vista tecnico, qualitativo e gestionale le scelte progettuali offerte. Tali migliorie devono limitarsi ad innovazioni complementari o strumentali nel rispetto delle linee essenziali e dell'impostazione del progetto che non comportino richieste autorizzative o economiche.

Le migliorie dovranno riguardare i seguenti aspetti:

Rispondenza alle specifiche di gara:

- A1 ampliamento bande trasmissive minime garantite sedi (subpeso 11)
- A2 miglioramento livelli di servizio assurance (subpeso 9)
- A3 Tempi di delivery; (subpeso 7)
- A4 Minimizzazione disservizi; (subpeso 7)
- A5 Avviamento e formazione; (subpeso 4)
- A6 qualità e banda collegamenti di backup sedi; (subpeso 6)
- A7 servizi innovativi compresi nell'offerta; (subpeso 6).

B) Relazione illustrativa - Piano della gestione della commessa – ponderazione 20

Si richiede all'aggiudicatario di valutare e definire, in modo chiaro e puntuale la corretta organizzazione in termini qualitativi e quantitativi, necessaria per eseguire l'opera in tutti i suoi processi esecutivi. Egli dovrà pertanto predisporre un piano di gestione della

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

commessa volto a definire quali integrazioni e soluzioni migliorative intende adottare con riferimento, ai seguenti aspetti:

B.1 analisi critica ed approfondita delle tempistiche e dei vincoli cantieristici di dettaglio connessi alla realizzazione delle opere (**sub peso 8**)

B.2 sequenza delle attività operative ai fini dell'esecuzione dell'opera nei tempi previsti, tenuto conto che durante l'esecuzione dei lavori la struttura esistente verrà mantenuta operativa e pertanto l'organizzazione del cantiere dovrà garantire l'ottimizzazione delle attività lavorative; (**sub peso 12**);

L'operatore economico dovrà illustrare le soluzioni di cui ai punti B.1) B.2) separatamente ed ordinatamente anche mediante elaborati grafici contenenti dettagli, specifiche tecniche e quanto altro ritenuto idoneo a consentire la valutazione da parte della commissione giudicatrice; la proposta dovrà contenere un programma operativo (diagramma di Gantt, nel formato ritenuto opportuno) nel quale dovrà illustrare le singole lavorazioni da realizzare e i relativi tempi di esecuzione con le relative sovrapposizioni e concatenazioni, con specifico riferimento a quanto richiesto al precedente punto B.2.

La Commissione Giudicatrice procederà alla valutazione ed all'assegnazione dei coefficienti, variabili da 0 a 1, relativi agli elementi e sub-elementi riportati nella tabella descritta nel presente articolo. A ciascun singolo sub-elemento la Commissione Giudicatrice attribuirà discrezionalmente un coefficiente (da zero a uno).

Una volta terminata l'attribuzione dei coefficienti si procederà a calcolare la media dei coefficienti per ogni singolo sub-elemento.

Si procederà quindi a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte della Commissione Giudicatrice in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Successivamente sarà attribuito il coefficiente definitivo di ogni singolo sub-elemento di ogni concorrente secondo la seguente formula:

$$C(\text{sub-elem})\text{-i-esima} = P(\text{sub-elem})/P_{\text{max}}$$

dove

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

C(sub-elem)-i-esima = coefficiente definitivo relativo al sub-elemento considerato (a,b,c,.....) del concorrente i-esimo

Determinati i singoli coefficienti definitivi di ogni concorrente a ciascun singolo sub-elemento, viene attribuito un punteggio costituito dal prodotto del singolo coefficiente per il corrispondente peso di valutazione previsto nella tabella del precedente articolo.

Al termine di tutte le operazioni suddette verranno escluse dalla gara, non procedendo alla successiva apertura delle offerte economiche, le società concorrenti che non avranno raggiunto un punteggio minimo di 25 Punti.

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

11. VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

La Commissione Amministrativa, in seduta pubblica, attribuirà i punteggi relativi all'offerta economica come segue.

Al concorrente che proporrà il costo di servizio più basso rispetto alla base di gara pari ad Euro 120.000, verranno assegnati 30 punti.

Agli altri concorrenti verrà assegnato un punteggio proporzionale secondo la seguente formula:

$$\mathbf{Pf\ i-esimo: 50 \times (Pba - Pi) / (Pba - Pmin)}$$

Dove:

Pf i-esimo = punteggio concorrente i-esimo

Pba. = prezzo a base d'asta

Pi = Prezzo offerto dal concorrente i-esimo

Pmin = Prezzo minimo offerto

La Commissione Amministrativa procederà quindi a sommare il punteggio dell'offerta tecnica ed il punteggio dell'offerta economica determinando la graduatoria.

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

12. CONDIZIONI RECESSO ANTICIPATO E PENALI

Il **Committente** specifica che in caso di disdetta anticipata al **Contratto** non saranno applicate, da parte del **Fornitore**, penali di alcun tipo trascorsi i primi 12 mesi dall'applicazione del **Contratto**.

Inoltre il **Committente** specifica che, in caso di modifiche alla configurazione relativa alle sedi oggetto dei collegamenti di rete, non saranno applicate, da parte del **Fornitore**, variazioni economiche dell'importo complessivo nel caso tale modifica in termini quantitativi e qualitativi riguardi una sola sede (in aggiunta o in eliminazione).

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

13. DOCUMENTO DI PROGETTO

Il **Fornitore** dovrà produrre, a seguito della presa in carico del servizio, un documento operativo di progetto che dovrà descrivere:

- dettaglio di tutte le tempistiche delle attività a livello di giorni di calendario;
- gruppi di lavoro e ruoli delle risorse allocate (in parallelo a quelle del **Committente**, ove richiesto);
- modalità presa in carico ed attivazione;
- procedure di gestione della documentazione e controllo avanzamento progetto;
- modalità di gestione delle eventuali finestre di disservizio durante gli orari di lavoro;
- attività di collaudo e prove di funzionalità a cura del **Fornitore**.

Per la redazione di tale piano il **Fornitore** dovrà tener conto di quanto segue:

- dovranno essere definite, congiuntamente con il **Responsabile del Committente**, le modalità di intervento on site che minimizzino eventuali disservizi;
- l'impatto dell'attivazione sulla normale attività operativa delle sedi dovrà essere minimo;
- qualora un'operazione di attivazione dovesse provocare disservizio il **Fornitore** deve consentire la possibilità di tornare indietro alla condizione precedente (*rollback*).

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

14. CONTRATTO E PIANO DI PROGETTO

Entro 15 (quindici) giorni dalla stipula del **Contratto** il **Fornitore** dovrà concordare con ACAM il piano di progetto che, dopo l'approvazione, costituirà parte integrante del **Contratto**.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

15. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il periodo transitorio di passaggio alla rete del **Fornitore** costituisce una criticità a causa dei potenziali disservizi che potranno verificarsi durante tale attività e pertanto è obbligo del **Fornitore** stesso erogare un adeguato supporto, anche on site, durante tale fase.

In particolare il **Fornitore** dovrà rendere disponibili risorse proprie nella fase di avviamento della nuova rete.

A tale scopo è opportuno venga fatto riferimento a Appendice A “Lista Sedi gruppo ACAM oggetto dei collegamenti”.

15.1. TEMPI DI DELIVERY

L’attivazione di tutti i servizi da parte del **Fornitore** dovrà avvenire improrogabilmente entro e non oltre il 01/02/2018.

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

16. COLLAUDO E MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

Sarà necessario procedere a prove di collaudo dei servizi di rete e accesso Internet.

Il collaudo definitivo dovrà aver luogo entro e non oltre il 31/04/2018, pena il pagamento delle penali di seguito specificate:

Parametro	Livello di servizio	Penale
Ritardo sul piano di attivazione approvato da entrambe le parti nel documento di progetto	Entro e non oltre il 15/01/2018	€ 500 (cinquecento) al giorno oltre la data specificata da parte del Fornitore
Ritardo nella esecuzione del collaudo finale	Entro e non oltre il 31/04/2018	€ 100 (cento) al giorno oltre la data specificata da parte del Fornitore

Tabella 2 – Collaudo e penali relative

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

17. LIVELLI DI SERVIZIO ASSURANCE GUASTI

Sono previste due finestre di erogazione del servizio, quella base ridotta e relativa ai servizi di backoffice e trouble ticketing, e quella completa ovviamente riferita ai servizi di rete dati:

Finestra di erogazione dei servizi	
Base	Completa
Lun-vEN 8.00-18.00	H24, 7 giorni su 7

Tabella 3 – Finestre erogazione servizio

17.1. LIVELLI GRAVITA' DEI PROBLEMI

L'importanza di ciascun guasto segnalato sarà codificata attraverso dei Livelli di gravità assegnati secondo la seguente tabella:

Livello Gravità	Descrizione
1	Guasto Bloccante: che comporta la non possibilità di pieno utilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dalla rete
2	Errore Grave (parzialmente bloccante): guasto che comporta la non possibilità di pieno utilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze compresa tra il 10% ed il 40%
3	Disservizio o richiesta di assistenza: guasto o carenza di qualunque tipo che comporta la non possibilità di pieno utilizzo delle funzionalità previste per meno del 10% delle utenze oppure richiesta di assistenza o gestione

Tabella 4 – Livelli di gravità guasti

		<i>Tipo Documento</i>									
		Capitolato Tecnico									
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>									
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	<table border="1"> <tr> <td>Data emiss.:</td> <td>09/10/2017</td> </tr> <tr> <td>Nome file</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rev.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Stato:</td> <td>V4.0</td> </tr> </table>	Data emiss.:	09/10/2017	Nome file		Rev.		Stato:	V4.0
Data emiss.:	09/10/2017										
Nome file											
Rev.											
Stato:	V4.0										

17.2. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Le tempistiche (SLA) inerenti le attività di risoluzione dei problemi di cui al Parag. precedente devono essere le seguenti:

Livello Gravità	Tempo di intervento	Tempo di ripristino
1	2 ore	4 ore
2	4 ore	8 ore
3	8 ore	16 ore

Tabella 5 – SLA

Il mancato rispetto degli SLA sopra illustrati comporta il pagamento di penali solamente per livello gravità 1 della seguente entità:

- 1% del costo mensile del servizio al netto dell'IVA per ogni ora di ritardo sui tempi di ripristino;

		<i>Tipo Documento</i>	
		Capitolato Tecnico	
<i>Emesso da</i>	MILKO COCCHI	<i>Titolo documento</i>	
<i>Archiviato e revisionato</i>	ROSARIO DI BARTOLO ALESSANDRO BIAVASCO BARBARA BALDINI	Servizi Telecomunicazioni gruppo ACAM: rete trasmissione dati sedi remote e accesso Internet	
		Data emiss.:	09/10/2017
		Nome file	
		Rev.	
		Stato:	V4.0

18. APPENDICE A

Di seguito si specifica l'elenco allegati al presente documento e relativi alla lista dei siti oggetto dei servizi:

1. "Lista Sedi gruppo ACAM oggetto dei collegamenti"

Il Progettista
Ing. Milko Cocchi