

---

## *CAPITOLATO TECNICO*

### *PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI*

---

1.	SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
1.1.	DURATA DELL'APPALTO E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....	3
1.2.	ARCHITETTURA DI RETE INTRANET .....	5
1.3.	COLLEGAMENTI IN FIBRA OTTICA.....	5
1.4.	COLLEGAMENTI PER SEDI PERIFERICHE .....	6
1.5.	ACCESSO AD INTERNET .....	8
1.6.	SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA .....	9
1.7.	NUMERI VERDI .....	9
1.8.	FORNITURA APPARATI DI NETWORKING.....	10
1.9.	SUPPORTO SPECIALISTICO E MANUTENZIONE APPARATI DI NETWORKING .....	11
2.	SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....	13
2.1.	REQUISITI GENERALI .....	13
2.2.	CUSTOMER CARE DEDICATO.....	14
2.3.	PORTALE WEB PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA.....	14
2.4.	GESTIONE GUASTI.....	15
2.5.	TEMPI DI ATTIVAZIONE .....	15
3.	SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE .....	16
3.1.	REQUISITI GENERALI .....	16
3.2.	FATTURAZIONE.....	17
3.3.	RENDICONTAZIONE.....	17
3.4.	SLA E PENALI .....	18
3.5.	PAGAMENTI .....	22
3.6.	RAPPORTI CONTRATTUALI .....	23
3.7.	SOSPENSIONE DEI SERVIZI .....	23
3.8.	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA .....	23





Acque SpA

*Sede Legale*  
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

*Sede Amministrativa*  
Via Bellatalla 1, 50121, Ospedaletto, Pisa  
tel 050 843111, fax 050 843260  
www.acque.net  
info@acque.net, info@pec.acque.net

4. FORMATO DELL'OFFERTA.....	24
4.1. OFFERTA TECNICA .....	25
4.2. OFFERTA ECONOMICA .....	26
4.3. AMMONTARE DELL'APPALTO .....	27
4.4. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	27



## 1. SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è la fornitura di servizi di connettività, di accesso ad Internet, di telefonia fissa, di supporto specialistico e di assistenza così come descritti nel seguente capitolato.

Acque SPA (in seguito la Società) richiede un'offerta tecnico-economica per la fornitura dei servizi di Telecomunicazioni sopraccitati; nei paragrafi successivi saranno indicate le caratteristiche principali e i requisiti minimi delle linee dati e fonia da fornire obbligatoriamente.

### 1.1. DURATA DELL'APPALTO E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

La durata del contratto è fissata in n. 3 anni a decorrere dalla data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, indicata in un apposito verbale di inizio delle attività predisposto e controfirmato dalle parti.

Alla scadenza del termine, il rapporto contrattuale si estingue, senza necessità di preavviso o disdetta.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà provvedere a sue spese al ritiro degli apparati e di quant'altro messo a disposizione del conduttore in esecuzione del contratto, garantendo la continuità del servizio fino al subentro del nuovo fornitore, senza alcuna variazione sulle condizioni previste dal contratto e comunque per un periodo non superiore a sei mesi dalla data di scadenza del contratto.

#### Requisiti di partecipazione

Ai fini della partecipazione alla presente procedura il fornitore dovrà dimostrare:

- 1) l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del decreto legislativo n. 50 del 2016 e s.m.i. tramite autodichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante;
- 2) l'iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura per attività compatibili con l'esercizio delle attività previste nel presente capitolato;



- 3) un fatturato globale minimo annuo, da possedere in riferimento ad almeno uno degli ultimi 3 anni precedenti alla data della presente procedura non inferiore a € 850.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
- 4) un fatturato minimo annuo nel settore di attività oggetto della selezione, da possedere in riferimento ad almeno uno degli ultimi 3 anni precedenti alla data della presente procedura non inferiore a € 170.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
- 5) un adeguato livello di copertura assicurativa contro i rischi professionali;
- 6) l'elenco dei principali servizi analoghi a quelli della presente procedura realizzati negli ultimi tre anni che dimostrino il fatturato analogo non inferiore a € 170.000. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.

Inoltre le aziende partecipanti dovranno:

- Essere provviste di un sistema di qualità aziendale certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, avente come scopo le attività oggetto del presente appalto. Il relativo certificato deve essere trasmesso in copia conforme all'originale, nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
- Essere titolari di "Autorizzazione generale" rilasciata dal Ministero per lo sviluppo Economico – Dipartimento per le Telecomunicazioni Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica, di radiodiffusione e postali di cui al D. Lgs. 01/08/2003 n. 259 per il servizio di installazione e fornitura di reti pubbliche di comunicazione elettronica e per l'espletamento del servizio telefonico accessibile al pubblico (ex licenze individuali D.M. 25/11/1997) su tutto il territorio nazionale. Tale requisito deve essere autodichiarato in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà.
- Essere iscritti al Registro Operatori di Comunicazione: tale requisito deve essere attestato mediante comunicazione del numero di iscrizione che deve essere consultabile all'indirizzo <http://www.elencopubblico.roc.agcom.it>.



## 1.2. ARCHITETTURA DI RETE INTRANET

L'architettura di rete Intranet prevede la realizzazione di collegamenti punto-punto in fibra ottica di livello 2 per le sedi principali e di collegamenti internet per le sedi periferiche e per la sede centro stella internet localizzata a Pisa in via Bellatalla. Le sedi si dividono in 3 categorie:

- Sedi TOP
- Sedi PRIMARIE
- Sedi SECONDARIE

Le sedi TOP saranno interconnesse a livello 2 mediante collegamenti in fibra ottica.

Le sedi periferiche PRIMARIE e SECONDARIE saranno dotate di collegamento internet tramite linee Xdsl e/o linee equiparabili (ponti radio, fibra, etc), se la copertura del servizio xDSL non è presente o se presenti tecnologie migliorative.

In ogni sede periferica è prevista la fornitura di un collegamento principale e un collegamento di back up. Ogni linea, principale e di back up, dovrà essere consegnata con relativo router.

## 1.3. COLLEGAMENTI IN FIBRA OTTICA

Nelle sedi TOP dovranno essere realizzati dei collegamenti punto-punto in fibra ottica di livello 2 con uno dei seguenti profili:

1. Collegamento a 50 Mb/s su interfaccia GEth elettrica;
2. Collegamento a 100 Mb/s su interfaccia GEth elettrica;
3. Collegamento a 200 Mb/s su interfaccia GEth elettrica

Le 7 sedi TOP e i relativi collegamenti richiesti sono i seguenti:

- Sede Pisa, via Bellatalla, 1:
  - Link Pisa-Empoli Maratona a 200 Mb/s
  - Link Pisa- Castelfiorentino a 100 Mb/s
  - Link Pisa-Pontedera Gello a 50 Mb/s
  - Link Pisa-San Miniato a 50 Mb/s
- Sede Empoli, via Maratona, 1:
  - Link Empoli Maratona-Empoli Castelluccio a 100 Mb/s



- Link Empoli Maratona- Castelfiorentino a 100 Mb/s
- Link Empoli Maratona-Firenze a 100 Mb/s
- Sede Empoli, via del Castelluccio, 1
- Sede Castelfiorentino, via M.Curie, 7
- Sede Firenze, via De Sanctis, 49
- Sede Pontedera, loc. Gello via Molise, 3
- Sede San Miniato, largo Malaguzzi, 1

Ogni collegamento dovrà avere una latenza media oraria inferiore ai 7 ms. Saranno valutate positivamente le soluzioni che prevedono il collegamento delle sedi TOP mediante rete in fibra ottica di proprietà del Fornitore.

In tutte le sedi TOP il Fornitore dovrà effettuare dei sopralluoghi prima della presentazione dell'offerta.

#### 1.4. COLLEGAMENTI PER SEDI PERIFERICHE

In ogni sede periferica, dovranno essere realizzati due collegamenti internet, uno principale ed uno di back up; di seguito i requisiti minimi delle linee da fornire a seconda della tipologia della sede:

##### **SEDE PRIMARIA**

- ✓ Linea principale: accesso simmetrico a 8 Mb/s con MCR 4 Mb/s;
- ✓ Linea back up: accesso asimmetrico a 12 Mb/s (download 12 Mb/s; upload 1 Mb/s) con BMG 1 Mb/s simmetrico;

##### **SEDE SECONDARIA**

- ✓ Linea principale: accesso simmetrico a 4 Mb/s con MCR 2 Mb/s;
- ✓ Linea back up: accesso asimmetrico a 12 Mb/s (download 12 Mb/s; upload 1 Mb/s) con BMG 1 Mb/s simmetrico;

Nel caso in cui le sedi periferiche siano coperte dal servizio VDSL dovrà essere realizzata la linea principale con questa tecnologia e con il seguente profilo minimo:

- ✓ Accesso principale VDSL : download 30 Mb/s – upload 3 Mb/s con BMG 8-2 Mb/s.

In fase di valorizzazione dell'offerta tecnica verrà assegnato un punteggio aggiuntivo per le sedi realizzate in VDSL.



Le tecnologie consentite per la realizzazione delle linee saranno le seguenti:

- SHDSL
- ADSL
- VDSL
- PDH e SDH radio su frequenze licenziate
- SDH su fibra ottica

Per ogni linea dovrà essere consegnato e installato un terminale di linea (router) gestito e mantenuto dal Fornitore.

Tutte le linee sono da considerarsi accessi ad Internet. Il piano di indirizzamento dovrà prevedere un indirizzo IP pubblico statico lato cliente e un indirizzo IP pubblico statico per ogni router di linea, appartenenti alla stessa classe (per un totale, per sede, di 4 IP pubblici consegnati su due subnet diverse).

Nella tabella sotto vengono indicate le sedi periferiche attualmente attive:

Sede	Indirizzo	Tipologia
<b>Bientina</b>	Via Lungopoggio superiore, 1	primaria
<b>Castelfiorenino Cambiano</b>	Via Maiorana, 10	secondaria
<b>Castelfiorentino Profeti</b>	Via Profeti	secondaria
<b>Empoli Berni</b>	Via Berni, 7	primaria
<b>Empoli Pirandello</b>	Via Pirandello	secondaria
<b>Poggibonsi</b>	Via Lame di sotto, 1	secondaria
<b>Capannori</b>	Via di Paganico	primaria
<b>Empoli Pagnana</b>	Via della Motta, 370	primaria
<b>S.Gimignano</b>	Via della steccaia	secondaria
<b>Pieve a Nievole</b>	Via Giannini 10	primaria
<b>Punto Acque Pisa</b>	Via Frascani	primaria
<b>Pisa S.Jacopo</b>	Via S.Jacopo, 69	primaria
<b>Pontedera</b>	Via Toscoromagnola, 205	primaria
<b>Pontedera</b>	Via Hangar	secondaria
<b>Pontedera Navetta</b>	Via Sarzanese Valdera	secondaria
<b>Terricciola</b>	Via Salaiola, 43	secondaria
<b>Punto Acque Empoli</b>	Piazza Guido Guerra 52	primaria
<b>Monsummano Terme</b>	Via Risorgimento, 250	primaria

<b>Pisa Fontina</b>	Via Pindemonte, 2	secondaria
<b>Capannori</b>	Via Cardinale Pacini, 5	primaria
<b>Colle Poggio-S.Miniato</b>	Via Ribaldinga	secondaria
<b>Pisa Aurelia</b>	Via Aurelia sud km 332	secondaria
<b>Ponte a Egola</b>	Via Giovanni Battista, 1	primaria
<b>Lucca</b>	Via Luporini, 1348	secondaria

In ogni sede i router di linea, gestiti e mantenuti dal Fornitore, si interfaceranno con un apparato gestito e di proprietà della Società, che da ogni sede periferica instaurerà un tunnel IPSEC verso un concentratore installato nel Centrostella.

Nel caso in cui nel corso del periodo di validità del contratto alcune sedi periferiche dovessero essere dismesse e ne venissero realizzate di nuove, l'aggiudicatario dovrà provvedere all'eventuale attivazione dei servizi di cui al presente appalto presso le nuove sedi agli stessi prezzi, patti e condizioni offerti.

## 1.5. ACCESSO AD INTERNET

Il servizio di accesso ad Internet dovrà essere fornito presso la sede di Pisa, via Bellatalla. Di seguito il dettaglio del collegamento:

- ✓ Pisa via Bellatalla: accesso ad Internet in fibra ottica a 500 Mb/s consegnata su Geth elettrica con 16 IP pubblici;

Per la sede di Pisa via Bellatalla, al fine di garantire un adeguato standard di sicurezza, il collegamento dovrà essere fornito su un'infrastruttura in fibra ottica diversa da quella che ad oggi utilizza TIM per il servizio di back up di accesso ad Internet.

Saranno oggetto di valutazione positiva soluzioni che prevedano la fornitura di un accesso con banda internet maggiore rispetto ai requisiti minimi sopra indicati.

Rimarranno a cura della Società le policy di firewalling e di sicurezza.

## 1.6. SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

Il servizio di telefonia fissa verrà fornito sull'infrastruttura in fibra ottica presso le sedi TOP di Empoli via Maratona e Pisa via Bellatalla. Dovranno essere consegnati dei trunk sip con le seguenti caratteristiche:

- n° 1 trunk sip (60 chiamate contemporanee) con numerazione 050843xxx (selezione passante) presso la sede di Pisa;
- n° 1 trunk sip (30 chiamate contemporanee) con numerazione 0571990xxx (selezione passante) presso la sede di Empoli;
- n° 1 trunk sip (200 chiamate contemporanee) con 3 GNR (selezione passante con numerazione geografica del distretto 0571) ognuno con 100 numeri presso la sede di Empoli. Ogni GNR non potrà mai superare il limite delle 90 chiamate contemporanee; le modalità di realizzazione e di configurazione di questa specifica dovranno essere indicate dettagliatamente nella relazione tecnica;
- n° 1 trunk sip (200 chiamate contemporanee) con 3 GNR (selezione passante con numerazione geografica del distretto 050) ognuno con 100 numeri presso la sede di Pisa. Ogni GNR non potrà mai superare il limite delle 90 chiamate contemporanee; le modalità di realizzazione e di configurazione di questa specifica dovranno essere indicate dettagliatamente nella relazione tecnica;
- n° 1 trunk sip (100 chiamate contemporanee) con 2 GNR (selezione passante con numerazione geografica del distretto 0571) ognuno con 100 numeri presso la sede di Empoli. Ogni GNR non potrà mai superare il limite delle 70 chiamate contemporanee; le modalità di realizzazione e di configurazione di questa specifica dovranno essere indicate dettagliatamente nella relazione tecnica;

Ogni trunk sip dovrà essere consegnato su FEth elettriche e dovrà essere configurato su una classe IP privata indicata dalla Società. Gli standard di compressione e gli altri parametri di dettaglio saranno concordati in fase di realizzazione del progetto.

Nell'offerta economica dovrà essere fornito, oltre al canone fisso per ogni trunk sip, il listino fonia per tutte le chiamate nazionali e internazionali.

## 1.7. NUMERI VERDI

Nel presente documento è incluso il servizio di Numeri Verdi.



Il Fornitore, una volta effettuata la portabilità, dovrà gestire il traffico voce dei seguenti numeri verdi:

- 800 982 982
- 800 983 389

Il fornitore dovrà garantire che la configurazione dei numeri verdi consenta di effettuare l'instradamento delle chiamate su almeno tre "numeri neri" distinti. Il routing delle chiamate dovrà garantire l'overflow per saturazione e/o per indisponibilità della numerazione principale.

Nell'offerta economica dovrà essere dettagliato il listino per il traffico nazionale dei 2 numeri sopraelencati.

## 1.8. FORNITURA APPARATI DI NETWORKING

Nel presente documento è inclusa la fornitura di apparati di Networking e relativo pacchetto di supporto triennale. Di seguito l'elenco degli apparati oggetto della fornitura:

- N. 28 Firewall Fortinet Modello FG60E + FC-10-0060E-247-02-36 (3 Year 24x7 Comprehensive FortiCare)
- N. 7 Firewall Fortinet Modello FG100D + FC-10-00116-247-02-36 (3 Year 24x7 Comprehensive FortiCare)
- N. 2 Firewall Fortinet Modello FG400D + FC-10-0400D-247-02-36(3 Year 24x7 Comprehensive FortiCare)
- N. 1 FMG-VM-Base (Base license for stackable FortiManager-VM)
- N. 1 FMG-VM-10-UG (Upgrade license for adding 10 Fortinet devices/Virtual Domains)
- N. 1 FC2-10-M3004-248-02-36 (3 Years 24x7 Comprehensive FortiCare (1 - 110 devices))
- N. 10 Cisco Switch WS-C2960CX-8PC-L + Supporto 36 mesi 8x5 NBD
- N. 27 Cisco Switch WS-C2960CX-24PS-L + Supporto 36 mesi 8x5 NBD
- N. 1 Cisco Switch WS-C2960CX-24PD-L + Supporto 36 mesi 8x5 NBD
- N. 13 Cisco Switch WS-C2960CX-48LPS-L+ Supporto 36 mesi 8x5 NBD
- N. 6 Cisco Switch WS-C2960CX-48FPS-L + Supporto 36 mesi 8x5 NBD

Per ognuno degli apparati Cisco sopraelencati il fornitore dovrà obbligatoriamente attivare idonei contratti di manutenzione direttamente con la casa produttrice dell'apparecchiatura e produrne evidenza al momento della stipula del contratto.



## 1.9. SUPPORTO SPECIALISTICO E MANUTENZIONE APPARATI DI NETWORKING

Nella fornitura sarà compreso un basket di ore di supporto specialistico e di giornate di presidio presso una delle sedi della Società che potranno essere attivate discrezionalmente e su specifica richiesta del committente, da utilizzare nei 3 anni della durata contrattuale. Di seguito le attività previste per questo servizio:

- ✓ Supporto specialistico su protocolli di switching/routing;
- ✓ Supporto specialistico su apparati Cisco;
- ✓ Supporto specialistico su piattaforme VoIP (Cisco Call Manager);
- ✓ Supporto specialistico su apparati Firewall Fortinet;
- ✓ Supporto specialistico su firewalling e policy di sicurezza Fortinet;

Le attività sopraelencate potranno essere richieste in caso di guasti (bloccanti o non bloccanti) o pianificando interventi di assistenza in orario lavorativo (lun-ven 8.00 – 18.00). Di seguito il dettaglio del basket divise per tipologia di intervento:

- presidio presso la Società (giorni lavorativi lun-ven 9-18): n. giornate 100
- intervento on site (orario lavorativo): n. ore 200
- intervento da remoto (orario lavorativo): n. ore 200
- intervento on site (festivi e orario non lavorativo): n. ore 50
- intervento da remoto (festivi e orario non lavorativo): n. ore 50

Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare un costo orario per interventi on site e per interventi da remoto in orario lavorativo o non lavorativo ed un costo a giornata per il presidio in sede della Società. Ad esaurimento del basket potranno essere richiesti gli interventi/giornate del fornitore che fatturerà secondo il listino dettagliato nell'offerta economica.

Il fornitore dovrà presentare la dichiarazione delle certificazioni attestanti il profilo professionale dei propri tecnici. Il fornitore, pur prevedendo una rotazione del personale specializzato, identificando di volta in volta il personale da utilizzare per le competenze richieste, deve garantire che le figure professionali utilizzate abbiano tutte le certificazioni idonee allo svolgimento delle attività necessarie.

Per gli apparati elencati di seguito, il fornitore dovrà obbligatoriamente attivare idonei contratti di manutenzione direttamente con la casa produttrice dell'apparecchiatura (Cisco, Fortinet), e produrne evidenza al momento della stipula del contratto.



Per gli apparati, che al momento della predisposizione dell'offerta risultassero ancora in garanzia del produttore, dovrà essere quotata la manutenzione da scadenza garanzia sino alla scadenza globale del presente capitolato.

La gestione dei contratti di manutenzione con la casa produttrice dell'apparato dovrà essere effettuata dal fornitore, dall'apertura fino alla chiusura del ticket. La Società richiederà eventuali penali per il mancato rispetto dei livelli di servizio direttamente al Fornitore; sarà sua cura rivalersi con la casa produttrice.

Modello apparati	Marca	Numero seriale	Tipo di supporto
WS-C4500X-16	Cisco	JAE193703K0	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C4500X-16	Cisco	JAE193600HR	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
Nexus9000 C93128TX	Cisco	SAL1930KWNUN	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
Nexus9000 C93128TX	Cisco	SAL1933M4R2	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24	Cisco	FDO1615P1EQ	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24	Cisco	FDO1615P1EG	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24	Cisco	FDO1913P0ZS	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24	Cisco	FDO1913H0X8	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3850-48P	Cisco	FCW1936C011	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3850-48P	Cisco	FCW1935C1HD	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3850-24P	Cisco	FOC1935X122	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3850-24P	Cisco	FOC1934X0TT	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
ISR-4451-X/K9	Cisco	FGL19421051	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
ISR-4451-X/K9	Cisco	FGL1942104Z	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NJM5	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMQE	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMPJ	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NHMM	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NJ7B	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMR1	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMQD	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMR4	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW1951B5WZ	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
C2951-CME-SRST/K9	Cisco	FCZ161620PG	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW1951B5XG	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
WS-C3560V2-48PS-S	Cisco	FDO1519X487	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD



WS-C3560CPD-8PT-S	Cisco	FOC1545W3S0	Supporto 36 mesi - 8x5xNBD
FG-310B	Fortinet	FG300B3909602161	Forticare 24x7
FG-310B	Fortinet	FG300B3909602264	Forticare 24x7

L'attività di supporto specialistico dovrà essere garantita per tutto il parco macchine della Società; nello specifico, oltre agli apparati oggetto di fornitura elencati nel paragrafo 1.8 e a quelli elencati sopra per i quali verrà attivato il supporto della casa produttrice, indichiamo di seguito la tipologia di tutti gli altri apparati di networking per i quali è richiesto il supporto specialistico:

- Router Cisco
- Switch Cisco
- Call Manager Cisco
- Apparati Fortinet

## 2. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

### 2.1. REQUISITI GENERALI

Il servizio è dedicato a tutti i servizi elencati nel paragrafo 1 del presente documento.

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di manutenzione e/o upgrade in orari non lavorativi e dovrà comunicare preventivamente alla società l'eventuale interruzione del servizio con 15 giorni di anticipo.

Per quanto riguarda l'assistenza di tutti i servizi oggetto della gara dovrà rispettare i livelli di qualità ed affidabilità descritti nei paragrafi successivi e dettagliati per ciascuna tecnologia e tipologia di servizio.

Il servizio dovrà essere strutturato per assicurare almeno le seguenti prestazioni:

- Customer Care dedicato;
- Portale Web per la gestione amministrativa delle linee/servizi;
- Gestione guasti linee, servizi e apparati;



## 2.2. CUSTOMER CARE DEDICATO

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, all'attivazione del Contratto, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato alla Società, attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.

Il servizio dovrà essere raggiungibile almeno tramite:

- Numero verde gratuito (addebito al chiamato) sia da rete fissa nazionale che da utenze mobili;
- Numero fax gratuito (addebito al chiamato) da rete fissa ed utenze mobili;
- Mailbox elettronica.

Il Customer Care assisterà la società per tutte le problematiche riguardanti i servizi oggetto della presente gara, quali ad esempio:

- Richieste di informazioni sui servizi, linee e terminali di rete;
- Segnalazione malfunzionamenti o guasti in merito ai servizi oggetto di offerta (es. accessi xDSL e fibra ottica, router, numeri verdi etc.),
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo

## 2.3. PORTALE WEB PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA

Il Fornitore dovrà predisporre un portale web con accesso autenticato (username e password) per la gestione dei servizi attivi.

Il sistema di autenticazione dovrà consentire il seguente profilo di accesso:

- Referente della società;

In relazione al profilo di accesso dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Referente della società:
  - dati del contratto e consistenze (linee, servizi attivi, router, ecc.);
  - traffico, fatturazione e reportistica;
  - richieste di assistenza tecnica su linee e servizi;
  - tracking delle richieste;



Per tutte le funzionalità dovrà essere garantita la disponibilità di diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza/linea.

Il Fornitore dovrà specificare quali funzionalità sono rese disponibili, le caratteristiche di ognuna e le relative modalità di utilizzo.

Il portale web dovrà essere disponibile all'attivazione del Contratto ed attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione, non superiori alle 48 ore, preventivamente comunicati alla Società.

## 2.4. GESTIONE GUASTI

Una volta segnalato il problema ed assegnato un numero di pratica il Fornitore dovrà comunicare lo stato di avanzamento del guasto con cadenza proporzionale agli SLA del servizio mediante e-mail da inviare ad una casella predefinita della Società.

Inoltre il Fornitore dovrà individuare un suo referente da contattare per sollecitare la pratica, per chiedere informazioni sul guasto e per fare escalation. Ogni bimestre il Fornitore dovrà inviare alla Società un report dettagliato dei guasti nel quale dovranno essere presenti:

- ✓ numero della pratica
- ✓ data e ora di apertura del guasto
- ✓ data e ora della soluzione del guasto
- ✓ causa del guasto
- ✓ descrizione soluzione

## 2.5. TEMPI DI ATTIVAZIONE

In questa sezione sono indicati i tempi di attivazione per ogni tipologia di servizio divisi in base al mezzo fisico di consegna. Questi tempi rappresentano i requisiti minimi, da rispettare in fase di delivery dei servizi, rispetto a un cronoprogramma da concordarsi e condividere con la Società successivamente alla stipula del contratto.

Di seguito il dettaglio dei parametri richiesti:

- **Accessi in fibra ottica\*:**
  - Collegamento nuova sede TOP: 90 gg solari



- Accesso ad Internet: 30 gg solari
- Trunk SIP: 30 gg solari
- **Accessi sedi periferiche:**
  - Accesso asimmetrico (ADSL): 30 gg solari
  - Accesso simmetrico e VDSL: 45 gg solari

\*Nota: i tempi di attivazione dei servizi su fibra ottica sono 30 gg solari nei casi in cui la sede di attivazione sia già collegata all'infrastruttura di rete in fibra. Nei casi in cui non sia collegata i tempi sono di 90 gg per tutti i servizi.

Gli apparati oggetto di fornitura, dettagliati nel paragrafo 1.8, dovranno essere consegnati entro 45 gg solari dalla stipula del contratto.

### 3. SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

#### 3.1. REQUISITI GENERALI

I corrispettivi dovuti al Fornitore per la prestazione dei servizi, calcolati sulla base dei prezzi unitari indicati nell'Offerta Economica, saranno fatturati con cadenza bimestrale posticipata; la fatturazione della componente fissa, rappresentata dai "canoni", e di quella variabile rappresentata dal "traffico", dovranno essere relative allo stesso bimestre di riferimento.

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura dei dati di fatturazione in formato elettronico con il dettaglio delle singole voci di costo fatturato. Dovranno essere inoltre forniti dati di rendicontazione d'uso finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio ed alla pianificazione dell'evoluzione del servizio.

I dati in formato elettronico, meglio specificati nelle sezioni successive, dovranno essere forniti con periodicità bimestrale e disponibili in modalità consultazione/download via Web.



### 3.2. FATTURAZIONE

Il Fornitore dovrà rendere possibile, senza costi aggiuntivi, l'emissione di una fattura per ogni singolo servizio/linea, fatture aggregate per più servizi/linee secondo le specifiche elaborate dalla società (Centri di Costo).

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze della società.

Al momento dell'aggiudicazione della fornitura la Società emetterà verso il Fornitore un "piano di fatturazione" in cui specificherà la struttura della fattura, i servizi da aggregare nella stessa fattura o da fatturare singolarmente.

La società, nel corso di validità del contratto, si riserva di chiedere modifiche, senza costi aggiuntivi, al suddetto "piano di fatturazione"; le richieste di modifica avranno effetto dalla successiva fatturazione.

In caso di richiesta di attivazione di nuovi servizi, la società comunicherà contestualmente le modalità di fatturazione (singola o aggregata).

Il Fornitore dovrà garantire l'invio della/e fattura/e con i relativi dati di fatturazione anche mediante posta elettronica.

### 3.3. RENDICONTAZIONE

La rendicontazione è finalizzata al controllo della spesa e della fatturazione.

A tale scopo il Fornitore, per il servizio di telefonia fissa, deve rendere disponibile una applicazione Web che consenta la visualizzazione del traffico generato da ogni singola utenza o aggregato per più utenze e la generazione di report in formato tabellare o grafico.

Di seguito si riportano le informazioni minime da includere nella visualizzazione:

- Numero telefonico dell'Utenza;
- Data e ora di inizio e fine di ogni conversazione o sessione dati;
- Numero telefonico chiamato, con le ultime 3 cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- Tipologia della chiamata, secondo la direttrice di traffico;
- Durata complessiva della chiamata in secondi ovvero totale di dati scambiati;



- Tariffazione voce al secondo ove necessario;
- Costo complessivo della chiamata o sessione.

### 3.4. SLA E PENALI

In questo paragrafo sono dettagliati gli SLA richiesti per ogni tipologia di servizio.

#### **SLA di assistenza per accessi in fibra ottica**

Nella tabella seguente sono dettagliati gli SLA richiesti per i servizi forniti su fibra:

- Collegamenti in fibra sedi TOP
- Accessi ad Internet
- Trunk SIP

Costituiscono gli SLA i seguenti indicatori:

**Tempo di Presa in carico:** si intende il tempo, misurato in minuti/ore solari, in cui il Fornitore riceve la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) e assegna un numero identificativo al guasto.

**Tempo di Intervento:** si intende il tempo, misurato in minuti/ore relativamente all'intervallo di assistenza contrattualizzato per la sede oggetto di disservizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) e l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dal fornitore.

**Tempo di Ripristino del Servizio:** si intende il tempo, misurato in minuti/ore relativamente all'intervallo di assistenza contrattualizzato, intercorrente fra la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) ed il ripristino del servizio nel rispetto degli SLA prestazionali.

Il fornitore dovrà specificare i valori assunti da quest'ultimo parametro di SLA in relazione alle seguenti tipologie di disservizio:

**Severity 1:** disservizio bloccante, le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative.

**Severity 2:** disservizio non bloccante, le funzionalità di base sono operative ma il loro sfruttamento non è pienamente rispondente agli SLA prestazionali.

I livelli di severity saranno assegnati dal Fornitore a seguito della segnalazione del cliente di richiesta di intervento mediante gli strumenti di comunicazione ammessi (telefono, fax, posta elettronica).



I valori riportati nella seguente tabella sono da intendersi come la Soglia Minima che dovrà essere garantita per i parametri di SLA gestionali.

Parametro	SLA <sup>1</sup> di Assistenza
Tempo di presa in carico	30 minuti
Tempo di Intervento	3 ore
Tempo di ripristino con Severity 1	6 ore
Tempo di ripristino con Severity 2	8 ore

### SLA di assistenza per accessi sedi periferiche

Relativamente agli accessi sulle sedi periferiche andiamo di seguito a definire gli SLA in funzione della tipologia di accesso:

SLA <sup>1</sup> DI ASSISTENZA				
Tipologia di accesso	Tempo di presa in carico (ore)	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE su accesso singolo (ore)	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE con accesso di Backup (ore)	Tempo di ripristino guasto NON BLOCCANTE su qualsiasi accesso (ore)
Accesso asimmetrico (ADSL)	1	10	12	24
Accesso simmetrico (SHDSL) fino a 2Mb/s	1	8	10	24
Accesso simmetrico (SHDSL) e accesso VDSL > 2Mb/s	1	8	10	24

<sup>1</sup> Le ore si intendono solari

### SLA di assistenza per servizio di supporto specialistico

Il servizio dovrà essere erogato nella forma "7x7 H24 " per guasti bloccanti e nella forma "8x5 Next Business Day", ovvero su 8 ore lavorative per 5 giorni settimanali (lunedì-venerdì), con intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata per guasti non bloccanti. Di seguito i livelli di servizio:

- A. Presa in carico della segnalazione per guasto bloccante: entro 30 minuti, con conseguente segnalazione di avvenuta presa in carico;
- B. Tempo intervento per guasto bloccante: entro 1 ora dalla presa in carico della segnalazione da remoto per effettuare la diagnosi fino al ripristino del servizio con eventuale intervento on site;
- C. Presa in carico della segnalazione per guasto non bloccante: entro 2 ore, con conseguente segnalazione di avvenuta presa in carico;
- D. Tempo di intervento per guasto non bloccante: entro la giornata lavorativa in cui la segnalazione è stata presa in carico fino al ripristino del servizio.

Le tabelle seguenti definiscono le penali da applicare nel caso in cui i livelli di servizio, attesi per ogni servizio oggetto della presente offerta, vengano superati.

Tabella penali per servizi forniti su fibra:

Parametro	SLA <sup>1</sup> di Assistenza	Penali
Tempo di presa in carico	0,5 ore	1% del canone mensile <sup>2</sup> ogni mezzora in più
Tempo di ripristino con Severity 1	6 ore	2% del canone mensile <sup>2</sup> ogni ora in più
Tempo di ripristino con Severity 2	8 ore	2% del canone mensile <sup>2</sup> ogni ora in più

<sup>1</sup> Le ore si intendono solari

<sup>2</sup> Il canone mensile si riferisce ad ogni singolo servizio coinvolto dal guasto



**Tabella penali per servizi di accesso su sedi periferiche:**

SLA <sup>1</sup> DI ASSISTENZA					
Tipologia di accesso	Tempo di presa in carico (ore)	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE su accesso singolo	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE con accesso di Backup	Tempo di ripristino guasto NON BLOCCANTE su qualsiasi accesso	Penali
Accesso asimmetrico (ADSL)	1	10	12	24	2% del canone mensile ogni ora in più
Accesso simmetrico (SHDSL) fino a 2Mb/s	1	8	10	24	2% del canone mensile ogni ora in più
Accesso simmetrico (SHDSL) e accessi VDSL > 2Mb/s	1	8	10	24	2% del canone mensile ogni ora in più

<sup>1</sup> Le ore si intendono solari

**Tabella penali per servizio di supporto specialistico:**

Servizio	Penali
Supporto per guasto bloccante	20 € per ogni ora di ritardo
Supporto per guasto non bloccante	10 € per ogni ora di ritardo

**Tabella penali per ritardi nei tempi di attivazione dei servizi:**

Servizio	Penali
Accessi in fibra ottica	100 €/giorno per ogni giorno di ritardo
Accessi sedi periferiche	20 €/giorno per ogni giorno di ritardo
Consegna apparati di networking	0,1% del valore della fornitura per ogni giorno di ritardo

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, IVA esclusa, la società potrà risolvere il contratto in danno della Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il Fornitore potrà inviare le proprie controdeduzioni entro i termini indicati dalla Società e che saranno comunicate al Fornitore. Qualora dette deduzioni non possano essere accolte a giudizio della Società ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

L'ammontare delle penalità indicate sarà portato in deduzione alla fatturazione delle forniture/servizi.

### 3.5. PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto su base bimestrale, sulla base di rapporti di attività consuntiva controfirmati dalle parti.

Le modalità di pagamento saranno 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese.



### 3.6. RAPPORTI CONTRATTUALI

Il Fornitore dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale la società possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

In tal senso, il Fornitore si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto per conto del fornitore, costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato alla società per iscritto all'atto della firma del contratto. Il responsabile della esecuzione del contratto per conto del fornitore, provvederà a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Direttore dell'esecuzione del Contratto per conto della Società.

Eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate alla società attraverso comunicazione al personale incaricato ed indicato dall'azienda.

### 3.7. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con la società.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale del Fornitore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.

In tal caso la Società procederà all'incameramento della polizza definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti del Fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori danni eventualmente sostenuti dalla Società.

### 3.8. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Il Fornitore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Detto obbligo non concerne i



dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Società sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

Il Fornitore si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni, e conoscenze della società di cui venga eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dal fornitore se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'appalto.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la stazione appaltante avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Società appaltatrice sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Società.

Le parti si impegnano altresì a trattare eventuali dati personali e sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia, in particolare del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e sue successive modificazioni e integrazioni.

## 4. FORMATO DELL'OFFERTA

Il Fornitore dovrà presentare, oltre a quanto espressamente indicato nel disciplinare di gara:

- un'offerta tecnica
- un'offerta economica

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offriranno servizi non aderenti alle caratteristiche obbligatoriamente richieste nel presente documento, ovvero che offrano la prestazione dei servizi con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

Questa parte del documento illustra i formati dell'Offerta Tecnica ed Economica.



#### 4.1. OFFERTA TECNICA

Nell' Offerta Tecnica il Fornitore dovrà dichiarare e sottoscrivere esplicitamente la rispondenza dei servizi forniti a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Allo scopo di consentire la valutazione dell'offerta, il Fornitore dovrà produrre una relazione secondo il seguente schema e dettagliare i relativi capitoli:

Schema Offerta Tecnica	
A	Collegamenti in fibra ottica
B	Collegamenti sedi periferiche
C	Accesso ad Internet
D	Servizio telefonia fissa e Numeri verdi
E	Servizio supporto specialistico e assistenza
F	Assistenza e manutenzione

Nei capitoli il Fornitore dovrà descrivere e dettagliare la tecnologia e le modalità di prestazione dei servizi. Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che l'offerente descriverà nell'Offerta Tecnica sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata.

Alla relazione tecnica potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata, pena l'esclusione dalla Gara.

Per la validazione dell'offerta tecnica il Fornitore dovrà dettagliare ed evidenziare schematicamente ogni requisito richiesto per ogni singola linea/servizio oggetto dell'offerta.

Nel capitolo F il Fornitore dovrà descrivere la struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta che intende utilizzare per la prestazione del servizio, la consistenza e la dislocazione delle risorse umane e strumentali presenti sul territorio regionale toscano ed evidenziare gli accorgimenti che prevede di adottare per monitorare e garantire la qualità del servizio di assistenza e manutenzione con livello minimo equivalente a quello descritto nel capitolo 2 del presente capitolato.

Per una corretta valutazione da parte della commissione tecnica, dovranno essere compilate, in ogni loro parte, le tabelle presenti nell'Allegato 1 del presente capitolato. Le tabelle compilate saranno parte integrante dell'Offerta Tecnica del Fornitore.

L'Offerta Tecnica dovrà essere presentata in forma cartacea e redatta in lingua italiana; gli allegati, le brochure, etc. potranno essere anche in lingua inglese.

## 4.2. OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica dovrà essere presentata compilando, in ogni loro parte, le tabelle presenti nell'allegato 2; non sono ammesse, pertanto, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle tabelle esposte.

I prezzi, specificati in Euro e al netto di IVA, dovranno esporre un numero di cifre decimali pari a:

- 4 (quattro) se riferiti ad una prezzo a consumo ("al minuto") – Tabelle 5 e 6 dell'allegato 2;
- 2 (due) se riferiti ai Canoni e UT– Tabelle 1,2,3,4,7,8,9

Sebbene le tariffe indicate per i listini fonia facciano riferimento al minuto come unità di misura, in sede della loro applicazione le durate delle conversazioni saranno conteggiate al secondo, applicando a ciascun secondo di durata effettiva una tariffa pari ad 1/60 (un sessantesimo) di quella indicata in tabella.

Non è previsto nessun costo alla connessione (scatto alla risposta).

L'attivazione e la messa a disposizione delle funzionalità richieste nel Capitolato Tecnico, compreso il servizio di assistenza e manutenzione, debbono ritenersi incluse nei costi riportati.

L'offerta economica, presentata dal Fornitore, deve essere formulata sulla base del fatto che il Fornitore:

- ha preso visione ed accetta integralmente ed incondizionatamente tutte le norme e le clausole contenute nel Capitolato Tecnico;
- ha valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione del prezzo di ogni fornitura/servizio proposto.



#### 4.3. AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo complessivo a base d'asta, per una durata complessiva di anni 3, è pari a € 1.670.000 (unmilionesecentosestantamila euro) I.V.A. esclusa; di cui gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a € 2.037 (duemilatrentasette) I.V.A. esclusa.

Non saranno ammesse offerte in aumento, né condizionate, né espresse con riserva.

#### 4.4. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato in considerazione dell'offerta più vantaggiosa da un punto di vista tecnico ed economico.

I criteri e i sub criteri di valutazione dell'offerta sono i seguenti:

Criteri di valutazione	Natura	Peso
1) Prezzo	Quantitativo	40
2) Rete in f.o. proprietaria per sedi TOP	Qualitativo	15
3) Linea principale sedi periferiche	Qualitativo	21
4) Accesso ad Internet sede Pisa	Qualitativo	24

Relativamente al criterio 1 del PREZZO, il coefficiente da assegnare ad ogni offerta economica sarà individuato applicando la seguente formula:

$$C_i = (P_b - P_i) / (P_b - P_m)$$

dove,



$C_i$  = coefficiente attribuito al concorrente iesimo

$P_b$  = prezzo a base di negoziazione

$P_i$  = prezzo concorrente iesimo

$P_m$  = prezzo minimo offerto dai concorrenti

Il punteggio del criterio 1 del prezzo:

$$P_{1i} = C_i * P_{eso1}$$

Il metodo di attribuzione dei giudizi/voti da parte della Commissione per gli altri criteri è il seguente:

<b>Criterio di valutazione</b>	<b>Oggetto valutazione</b>	<b>Giudizi/ voti</b>
2) Rete in f.o. proprietaria per sedi TOP	1.Num. sedi 0, 1 o 2 collegate con rete proprietaria	0,5
	2. Num. sedi 3 o 4 collegate con rete proprietaria	0,75
	3.Num. sedi 5, 6 o 7 collegate con rete proprietaria	1

Criterio di valutazione	Oggetto valutazione	Giudizi/ voti per sede
3)Linea principale sedi periferiche	1.accesso simmetrico*	0,5
	2. accesso VDSL	1

\*Nota: come da requisiti minimi del paragrafo 1.4

Criterio di valutazione	Oggetto valutazione	Giudiz i/voti
4)Accesso ad Internet sede Pisa	1.Banda 500 Mb/s	0,6
	2.Banda 700 Mb/s	0,8
	3.Banda 1 Gb/s o >	1

Per i criteri e i subcriteri di cui sopra, una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei giudizi/voti, si procederà a trasformare la media dei giudizi/voti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando, a tale media massima, le altre medie prima calcolate.

Successivamente si procederà, in caso di criteri che presentino subcriteri, all'eventuale cosiddetta "riparametrazione", e quindi, per tutti i criteri, ad individuare il punteggio attribuibile a ciascuna offerta tramite la formula:

$$P_{ni} = C_{ni} * P_{eso\ n}$$

Dove:



P<sub>ni</sub> = punteggio del concorrente i per il criterio n;

C<sub>ni</sub> = coefficiente criterio n, del concorrente i;

Peso n = peso criterio n

Il metodo utilizzato per la formazione della graduatoria finale delle offerte è il seguente:

$$P_i = \sum P_{ki}$$

dove,

P<sub>i</sub> = punteggio concorrente i-esimo

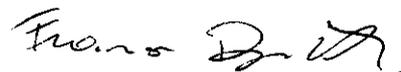
K = numero dei criteri

P<sub>ki</sub> = punteggio del criterio k-tesimo del concorrente i-esimo

A parità di punteggio il servizio verrà assegnato al concorrente che avrà totalizzato il punteggio più alto nel criterio di valutazione con peso maggiore; in caso di ulteriore parità di punteggio si prenderà in considerazione il punteggio più alto relativo al secondo criterio di valutazione relativamente al peso e così via.

Acque SPA

Il Responsabile Sistemi Informativi  
Ing. Francesco Branchitta



## Allegato 1

### Tabella Offerta Tecnica

Tabella 1 - sedi TOP L2	Rete fibra ottica*
<b>Sede</b>	
Pisa via Bellatalla	
Empoli via Maratona	
Pontedera loc. Gello via Molise	
San Miniato largo Malaguzzi	
Empoli via del Castelluccio	
Castelfiorentino via M. Curie	
Firenze via De Sanctis	

\*Nota= da inserire "proprietaria" o "altro operatore"

46

Tabella 2 - Linee sedi periferiche		Linea Principale				
Sede	Tipologia sede	Tecnologia	download (Mb/s)	upload (Mb/s)	BMG down/up (Mb/s)	router (marca e modello)
Bientina	primaria					
Castelfiorentino Cambiano	secondaria					
Castelfiorentino Profeti	secondaria					
Empoli Berni	primaria					
Empoli Pirandello	secondaria					
Poggibonsi	secondaria					
Capannori Paganico	primaria					
Empoli Pagnana	primaria					
S.Gimignano	secondaria					
Pieve a Nievole	primaria					
Punto Acque Pisa	primaria					
Pisa S. Jacopo	primaria					
Pontedera	primaria					
Pontedera Hangar	secondaria					
Pontedera Navetta	secondaria					
Terricciola	secondaria					
Punto Acque Empoli	primaria					
Monsummano Terme	primaria					
Pisa Fontina	secondaria					
Capannori	primaria					
Colle Poggio-S. Miniato	secondaria					
Pisa Aurelia	secondaria					
Ponte a Egola	primaria					
Lucca	secondaria					

Fb

**Legenda:**

- 1) **tecnologia:** da inserire una delle tecnologie consentite (SHDSL, ADSL, PDH radio etc) vedi parag. 1.4
- 2) **download:** banda nominale in download
- 3) **upload:** banda nominale in upload
- 4) **BMG down/up:** banda minima garantita in download e in upload
- 5) **Router (marca e modello):** es. Cisco serie 800

Tabella 3 - Accessi ad Internet	Sede	Banda Internet (Mb/s)
Pisa	Bellatalla	

fb

## Allegato 2

### Modulo Offerta Economica

Tabella 1 - Linee sedi TOP L2					
Tratta punto- punto	Profilo	UT attivazione	Canone mese	Valore totale 36 mesi	
Pisa - Empoli Maratona	200 Mb/s	€	€	€	
Pisa - Castelfiorentino	100 Mb/s	€	€	€	
Pisa - Pontedera Gello	50 Mb/s	€	€	€	
Pisa - San Miniato	50 Mb/s	€	€	€	
Empoli Maratona - Empoli Castelluccio	100 Mb/s	€	€	€	
Empoli Maratona - Castelfiorentino	100 Mb/s	€	€	€	
Empoli Maratona - Firenze	100 Mb/s	€	€	€	
Totale tab. 1				€	

AS

**Tabella 2 - Linee sedi periferiche**

Sede	Tipologia	Linea Principale	UT linea principale	Canone mese linea principale	Linea back up	UT back up	canone mese back up	Valore totale 36 mesi
Bientina	primaria		€	€		€	€	€
Castelfiorentino Cambiano	secondaria		€	€		€	€	€
Castelfiorentino Profeti	secondaria		€	€		€	€	€
Empoli Berni	primaria		€	€		€	€	€
Empoli Pirandello	secondaria		€	€		€	€	€
Poggibonsi	secondaria		€	€		€	€	€
Capannori Paganico	primaria		€	€		€	€	€
Empoli Pagnana	primaria		€	€		€	€	€
S.Gimignano	secondaria		€	€		€	€	€
Pieve a Nievole	primaria		€	€		€	€	€
Punto Acque Pisa	primaria		€	€		€	€	€
Pisa S. Jacopo	primaria		€	€		€	€	€
Pontedera	primaria		€	€		€	€	€
Pontedera Hangar	secondaria		€	€		€	€	€
Pontedera Navetta	secondaria		€	€		€	€	€
Terricciola	secondaria		€	€		€	€	€
Punto Acque Empoli	primaria		€	€		€	€	€
Monsummano Terme	primaria		€	€		€	€	€
Pisa Fontina	secondaria		€	€		€	€	€
Capannori	primaria		€	€		€	€	€
Colle Poggio-S. Miniato	secondaria		€	€		€	€	€
Pisa Aurelia	secondaria		€	€		€	€	€
Ponte a Egola	primaria		€	€		€	€	€
Lucca	secondaria		€	€		€	€	€
Totale Tab. 2								€

76

<b>Tabella 3 - Accessi ad Internet</b>			
<b>Sede</b>	<b>Banda Internet (Mb/s)</b>	<b>UT attivazione</b>	<b>Canone mese</b>
Pisa Bellatalla		€	€
			<b>Valore totale 36 mesi</b>
			€

<b>Totale tab. 3</b>	€
----------------------	---

FB

**Tabella 4 - Trunk sip**

Tipologia Trunk		Numerazioni associate	UT attivazione	Canone mese	Valore totale 36 mesi
Pisa Bellatalla - 60 chiamate contemporanee		050843xxx	€	€	€
Empoli Maratona - 30 chiamate contemporanee		0571990xxx	€	€	€
Empoli Maratona - 200 chiamate contemporanee		0571ABCxx, 0571DEFxx,0571GHIxx	€	€	€
Pisa Bellatalla - 200 chiamate contemporanee		050ABCxx, 050DEFxx,050GHIxx	€	€	€
Empoli Maratona - 100 chiamate contemporanee		0571LMNxx, 0571OPQxx	€	€	€

Totale tab. 4	€
---------------	---

7/2

Tabella 5 - Listino fonia num. Geografica			
Direttrice	Stima minuti traffico mese	Costo al min (€)	Valore totale 36 mesi
company	615	€	€
locali	7790	€	€
regionali	12915	€	€
nazionali	3280	€	€
mobili	16400	€	€
paesi UE*	0	€	€
Internazionali resto del mondo*	0	€	€
Totale tab. 5			€

\*Nota: allegare listini traffico internazionale

76

Tabella 6 - Listino fonia numeri verdi		
Diretrice	Stima minuti traffico mese	Costo al min (€)
chiamate da fissi regionali	90000	€
chiamate da fissi nazionali	2900	€
chiamate da mobili nazionali	11000	€

Valore totale 36 mesi	
€	€
€	€
€	€

Totale tab. 6	€
---------------	---

AS

Tabella 7 - Fornitura Apparati Networking			
Marca e Modello	Q.tà	Costo unitario	Valore totale
Firewall Fortinet FG60E + FC-10-0060E-247-02-36	28	€	€
Firewall Fortinet FG100D + FC-10-00116-247-02-36	7	€	€
Firewall Fortinet FG400D + FC-10-0400D-247-02-36	2	€	€
Fortimanager Fortinet FMG-VM-Base	1	€	€
Upgrade Fortinet FMG-VM-10-UG	1	€	€
Supporto Fortinet FC2-10-M3004-248-02-36	1	€	€
Cisco Switch WS-C2960CX-8PC-L + supporto 3 Y*	10	€	€
Cisco Switch WS-C2960CX-24PS-L + supporto 3 Y*	27	€	€
Cisco Switch WS-C2960CX-24PD-L + supporto 3 Y*	1	€	€
Cisco Switch WS-C2960CX-48LPS-L + supporto 3 Y*	13	€	€
Cisco Switch WS-C2960CX-48FPS-L + supporto 3 Y*	6	€	€

Totale tab. 7	€
---------------	---

\*Nota: supporto di durata 36 mesi attivato dal Fornitore con Cisco

**Tabella 8 - Basket Supporto Specialistico**

Tipologia Intervento	Q.tà	Costo unitario	Valore totale
Presidio in sede Società	100 giornate	€	€
on site (orario lavorativo)	200 ore	€	€
da remoto (orario lavorativo)	200 ore	€	€
on site (festivi e orario non lavorativo)	50 ore	€	€
da remoto (festivi e orario non lavorativo)	50 ore	€	€

Totale tab. 8 €

AB

**Tabella 9 - Manutenzione Apparati Networking**

Marca e Modello	Numero seriale	Pacchetto supporto	Canone mensile	Valore totale 36 mesi
Cisco WS-C4500X-16	JAE193703KO	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C4500X-16	JAE193600HR	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco Nexus9000 C93128TX	SAL1930KWNNU	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco Nexus9000 C93128TX	SAL1933M4R2	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3750X-24	FDO1615P1EQ	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3750X-24	FDO1615P1EG	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3750X-24	FDO1913P0ZS	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3750X-24	FDO1913H0X8	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3850-48P	FCW1936C011	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3850-48P	FCW1935C1HD	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3850-24P	FOC1935X122	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3850-24P	FOC1934X0TT	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco ISR-4451-X/K9	FGL19421051	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco ISR-4451-X/K9	FGL1942104Z	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NJM5	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NMQE	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NMPJ	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NHMH	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NJ7B	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NMR1	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NMQD	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco AIR-CAP2702I-E-K9	FCW2009NMR4	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco C1-C2960X-48LPS-L	FCW1951B5WZ	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco C2951-CME-SRST/K9	FCZ161620PG	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco C1-C2960X-48LPS-L	FCW1951B5XG	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3560V2-48PS-S	FDO1519X487	Supporto 36 mesi	€	€
Cisco WS-C3560CPD-8PT-S	FOC1545W3S0	Supporto 36 mesi	€	€
Fortinet FG-310B	FG300B3909602161	Supporto 36 mesi	€	€

72

Fortinet FG-310B	FG300B3909602264	Supporto 36 mesi	€	€
------------------	------------------	------------------	---	---

Totale tab. 9	€
---------------	---

**Totale Offerta=  $\sum$  Totale tab.i per i da 1 a 9 = € .....**

FD