

ARPA
Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2014-735	del 27/10/2014
Oggetto	Direzione Amministrativa - Area Patrimonio e Servizi Tecnici. Adesione alla Convenzione Intercent-ER relativa ai servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia. TELECOM ITALIA SpA . CIG 59735823CF	
Proposta	n. PDTD-2014-735 del 21/10/2014	
Struttura adottante	Area Patrimonio e Servizi Tecnici	
Dirigente adottante	Candeli Claudio	
Struttura proponente	Area Patrimonio e Servizi Tecnici	
Dirigente proponente	Ing. Candeli Claudio	
Responsabile del procedimento	Candeli Claudio	

Questo giorno 27 (ventisette) ottobre 2014 presso la sede di Via Po, 5 in Bologna, il Responsabile dell'Area Patrimonio e Servizi Tecnici, Ing. Candeli Claudio, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Direzione Amministrativa - Area Patrimonio e Servizi Tecnici. Adesione alla Convenzione Intercent-ER relativa ai servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia. TELECOM ITALIA SpA . CIG: 59735823CF

RICHIAMATA:

- la Deliberazione del Direttore Generale n. 87 del 16.12.2013 avente ad oggetto “Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio pluriennale di previsione per il triennio 2014-2016, del Piano Investimenti 2014-2016, del Bilancio economico preventivo per l’esercizio 2014, del Budget generale e della programmazione di cassa 2014”;
- la Deliberazione del Direttore Generale n. 88 del 16.12.2013 avente ad oggetto “Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle linee guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per l’esercizio 2014 ai Centri di Responsabilità”;
- la Determinazione del Direttore Amministrativo n. 3 del 07.01.2014 che assegna il budget per l’esercizio 2014 alle Aree della Direzione Amministrativa”;
- la Deliberazione del Direttore Generale n.22 del 14.02.2014 avente ad oggetto “Programma dell’attività contrattuale nell’esercizio 2014 della Direzione Amministrativa”;
- la propria Determinazione n. 16 del 16.04.2009 con la quale si è affidato a Telecom Italia S.p.A. il complesso dei servizi di gestione integrata di telecomunicazioni per Arpa per 36 mesi, e con successivi atti, nelle more dell’espletamento della gara da parte di Intercent-ER, si è disposta la proroga del servizio medesimo;

VISTA:

- la L.R. n. 11 del 2004 "Sviluppo regionale della società dell'informazione", ed in particolare gli artt.19 “Costituzione della struttura regionale di acquisto” e 21 “Funzionamento del sistema di acquisto centralizzato”;
- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento;

PREMESSO:

- che l’Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici, denominata “Intercent-ER”, ha espletato nel rispetto dei principi comunitari in materia di scelta del contraente una procedura ad evidenza pubblica per la fornitura di Servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia 2 di cui al Bando di Gara inviato alla

G.U.U.E in data 3 luglio 2013;

- che Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari, 2 C.F e P.IVA 00488410010 è risultata aggiudicataria della procedura di cui sopra, ed ha sottoscritto in data 27 marzo 2014 con l'Agenzia Interecent-ER apposita convenzione, allegata sub A al presente atto quale parte integrante e sostanziale, contenente tutti i termini e le condizioni per la fornitura del servizio di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia;
- che la durata della Convenzione è di anni 3 rinnovabile per ulteriori mesi 6;

DATO ATTO:

- che, al fine di garantire la piena funzionalità del sistema di gestione integrata dei servizi di telecomunicazione dell'Agenzia è necessario avvalersi di un servizio di assistenza dei sistemi e degli apparati di telefonia adeguato alle dotazioni esistenti;
- che Arpa Emilia-Romagna ha provveduto a richiedere un progetto esecutivo a Telecom Italia S.p.A. nel quale, a seguito di ricognizione tecnica sullo stato delle infrastrutture di telefonia esistenti, fosse definita in dettaglio l'analisi degli impianti, il censimento delle linee, la diagnosi sullo stato degli impianti e il costo per l'espletamento del servizio di manutenzione e assistenza agli stessi, alle condizioni previste dalla Convenzione Intercent-ER;
- che in data 5 agosto 2014 Telecom Italia ha presentato il progetto esecutivo COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1, allegato sub B) al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

ATTESO:

- che le Agenzie regionali, quali Arpa Emilia-Romagna, debbono utilizzare la suddetta convenzione per i propri fabbisogni, ai sensi dell'art. 19 della l. r. 11/2004 cit., mediante l'emissione di Ordinativi di fornitura generati dal sito, indicanti le quantità di beni, i dispositivi opzionali ed i servizi richiesti oltre che il luogo di esecuzione;

VALUTATE:

- le condizioni contrattuali ed economiche relative alla prestazione concernente la fornitura di servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia contenute nella Convenzione stipulata tra l'Agenzia regionale Intercent-ER e Telecom Italia s.p.a., nel capitolato tecnico e nel progetto esecutivo proposto;

PRESO ATTO:

- che il valore complessivo del servizio in oggetto, avente validità 36 mesi dalla data di emissione dell'ordinativo, come si evince dal progetto esecutivo ammonta a complessivi

Euro **36.826,53 (IVA esclusa)** di cui Euro 33.968,58 per i canoni di manutenzione ed Euro 2.839,95 per i servizi di assistenza a chiamata;

- che per il suddetto ordinativo è stato acquisito il seguente CIG derivato 59735823CF;

CONSTATATO:

- che l'adesione alla convenzione sopra specificata permette di conseguire i vantaggi di un risparmio di spesa sul prodotto e sui costi di un'autonoma procedura di acquisto;

DATO ATTO:

- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che sono stati riscontrati i suddetti rischi. Si è pertanto provveduto alla redazione dei DUVRI, che formeranno parte integrante dell'ordinativo di fornitura;

RITENUTO:

- per i motivi sopraesposti, di aderire alla Convenzione, stipulata da Intercent-ER in data 27 marzo 2014 con Telecom Italia S.p.A per la fornitura di servizi assistenza, gestione e manutenzione dei sistemi ed apparati di telefonia in quanto rispondente al fabbisogno, ai sensi dell'art.21 della L.R. n.11/2014;
- di demandare la Dott.ssa Elena Bortolotti, Responsabile dell'Area Acquisizione Beni e Servizi, punto ordinante per Arpa ER relativamente al sistema Intercent-ER, alla sottoscrizione dell'ordinativo di fornitura necessario all'adesione della suddetta convenzione per un importo complessivo di Euro **36.826,53 (IVA esclusa)** pari ad Euro 44.928,36 comprensivo di IVA,
- di individuare quale Responsabile Operativo dell'amministrazione e quindi soggetto designato a ricevere le informazioni commerciali relative al contratto che si andrà ad instaurare con Telecom Italia S.p.A, il Dott. Alberto Bortolotti;

DATO ATTO:

- che, ai fini dell'art. 9 del D.L. 1 luglio 2009 n. 78 "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102), il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. n. 99/09, confermate con riferimento alla programmazione di cassa della D.D.G. n. 87 del 16.12.2013;
- che responsabile del procedimento è l'Ing. Claudio Candeli;
- che è stato acquisito il parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, ai sensi del Regolamento sul decentramento amministrativo;

DETERMINA

1. di aderire, per i motivi in premessa esposti, ai sensi dell'art. 21 della L.R. 24.05.2004, n. 11, alla Convenzione “**Servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia 2**” stipulata in data 27 marzo 2104 da Intercent-ER e la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Piazza degli Affari, 2 C.F e P.IVA 00488410010 allegata al presente atto sub A), quale parte integrante e sostanziale;
2. di approvare il progetto esecutivo redatto da Telecom Italia S.p.A COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV.1, allegato sub B) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, descrittivo dei livelli dei servizi offerti e della relativa valorizzazione economica;
3. di demandare alla Responsabile dell'Area Acquisizione Beni e Servizi l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura- di validità triennale- per un valore pari ad Euro 36.826,53 (IVA esclusa), per complessivi Euro 44.928,36;
4. di prendere atto che il CIG derivato è: 59735823CF
5. di dare atto che i costi relativi al contratto di cui al presente provvedimento, aventi natura di “Utenze Telefoniche” sono pari ad Euro 44.928,36 (IVA inclusa), e che tali costi sono a carico dell'esercizio 2014 per la quota parte di Euro 2.496,02, degli esercizi 2015 e 2016 per la quota parte di Euro 14.976,12 all'anno, dell'esercizio 2017 per la quota parte di Euro 12.480,10 e sono compresi nel budget annuale e nel conto economico preventivo pluriennale, con riferimento al Centro di Costo dell'Area Patrimonio e Servizi Tecnici;
6. di dare atto che secondo quanto previsto dal D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 il presente provvedimento è soggetto agli obblighi di pubblicazione ivi contemplati.

Il Responsabile
dell'Area Patrimonio e Servizi Tecnici
(Ing. Claudio Candeli)

CONVENZIONE
PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI
SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2
CIG 52182983BC

TRA

Agenzia Regionale Intercent-ER, (di seguito nominata, per brevità, anche Agenzia), con sede legale in Bologna, Viale Aldo Moro n.38, in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott.ssa Alessandra Boni;

E

Telecom Italia S.p.A. sede legale in Milano (MI) Piazza degli Affari N. 2 iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Milano al n. 00488410010 P. IVA 00488410010 domiciliata ai fini del presente atto in Bologna (BO) via della Centralinista N. 3 in persona del Procuratore Alessandro De Sanctis, giusti poteri allo stesso conferiti da Notaio Maria Chiara Bruno in data 14 marzo 2013 Repertorio N.14.844 e Raccolta N.8782 (di seguito nominata, per brevità, anche "**Fornitore**");

PREMESSO

a) che nei confronti del Fornitore sono state esperite le verifiche concernenti le dichiarazioni presentate in sede di gara;

b) che l'obbligo del Fornitore di prestare quanto oggetto della presente Convenzione sussiste fino alla concorrenza dell'importo massimo spendibile, ai prezzi unitari, alle condizioni, alle modalità ed ai termini tutti ivi contenuti;

c) che i singoli contratti di fornitura vengono conclusi a tutti gli effetti tra le singole Amministrazioni, da una parte, ed il Fornitore, dall'altra parte, attraverso l'emissione degli Ordinativi di Fornitura (**i.e. contratti**);

d) che la Agenzia, nel rispetto dei principi in materia di scelta del contraente, ha ravvisato la necessità di procedere, ed infatti ha proceduto, all'individuazione del Fornitore/i per la fornitura, mediante procedura ad evidenza pubblica di cui al Bando di gara inviato alla G.U.U.E. il 03/07/2013;

e) che il Fornitore è risultato aggiudicatario della fornitura di cui sopra e, per l'effetto, ha manifestato espressamente la volontà di impegnarsi a fornire i beni oggetto della presente

Convenzione ed eseguire gli Ordinativi di Fornitura, alle condizioni, modalità e termini di seguito stabiliti;

f) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dalla presente Convenzione, dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara e dagli allegati, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta;

g) che il Fornitore ha presentato valida documentazione amministrativa, tecnica e l'offerta economica ai fini della stipula della presente Convenzione;

h) che il Fornitore ha dimostrato di aver stipulato/in essere una polizza assicurativa per la responsabilità civile richiesta ai fini della stipula della presente Convenzione;

i) che la presente Convenzione non è fonte di obbligazione per l'Agenzia nei confronti del Fornitore, rappresentando in ogni caso la medesima Convenzione le condizioni generali delle prestazioni che verranno concluse dalle singole Amministrazioni con l'emissione dei relativi Ordinativi di Fornitura i quali, nei limiti ivi previsti, saranno per ciascuna delle stesse fonte di obbligazione.

Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1 - VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

1. Le premesse di cui sopra, gli Atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente Atto, l'elenco dei prodotti aggiudicati al Fornitore, l'offerta tecnica, e l'offerta economica sono stati fonte delle obbligazioni oggetto della presente Convenzione.

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

1. Nell'ambito della Convenzione si intende per:

a) Amministrazioni: le Amministrazioni della Regione Emilia Romagna presso le quali il Fornitore si impegna a eseguire la fornitura;

b) Convenzione: il presente atto compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;

c) Fornitore: l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive la presente Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;

d) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire le

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

prestazioni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;

- e) **Sito:** lo spazio *web* sul Portale internet all'indirizzo www.intercent.it, dedicato e gestito dall'Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione.

ARTICOLO 3 - NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE

- 1 L'esecuzione della fornitura oggetto della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, sono regolati in via graduata:
 - a) dalle clausole del presente atto e dai suoi Allegati che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo della Convenzione riportati sul Sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte del presente atto;
 - c) dalle norme di settore in materia di appalti pubblici di forniture;
 - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.
2. Le clausole della Convenzione sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere la Convenzione in essere.
3. In caso di difficoltà interpretative tra quanto contenuto nel Capitolato Tecnico e quanto dichiarato nell'Offerta Tecnica, prevarrà quanto contenuto nel Capitolato Tecnico, fatto comunque salvo il caso in cui l'Offerta Tecnica contenga, a giudizio della Agenzia, previsioni migliorative rispetto a quelle contenute nel Capitolato Tecnico.

ARTICOLO 4 – OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. La Convenzione definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione degli Ordinativi di Fornitura relativi all'affidamento del servizio di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia di cui al Capitolato Tecnico.
2. Con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni contraenti a prestare tutti i servizi oggetto della Convenzione, nonché a prestare tutti i servizi

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

connessi, nella misura richiesta dalle Amministrazioni con gli Ordinativi di Fornitura, il tutto nei limiti dell'importo massimo spendibile, pari a Euro 4.257.891,60, IVA esclusa.

3. Con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni contraenti danno origine ad un contratto per l'affidamento del servizio di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia della durata di **36 mesi**. Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati di ulteriori **6 mesi** nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte dell'Agenzia Regionale Intercent-ER.
4. La presente Convenzione disciplina le condizioni generali dei singoli contratti di fornitura conclusi dalle Amministrazioni, e pertanto non è fonte di alcuna obbligazione per le stesse nei confronti del Fornitore, che sorge solo a seguito dell'emissione degli Ordinativi di Fornitura.
5. Le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura non sono affidate al Fornitore in esclusiva e, pertanto, le Amministrazioni, per quanto di propria competenza e nel rispetto della normativa vigente, potranno affidare, in tutto o in parte, le stesse attività anche a soggetti terzi diversi dal Fornitore.
6. L'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l'Agenzia medesima, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nella Convenzione medesima.
7. L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Atto, l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica Amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti nel presente Atto. In particolare, nel caso in cui prima del decorso del termine di durata della presente Convenzione, sia esaurito, l'importo massimo spendibile, di cui al precedente comma 2, al Fornitore potrà essere richiesto, alle stesse condizioni e corrispettivi, di incrementare tale importo di un quinto, in conformità a quanto previsto dal R.D. 23/05/1924 n. 827.

ARTICOLO 5 - UTILIZZO DELLA CONVENZIONE

1. Le Amministrazioni che possono utilizzare la presente Convenzione devono essere registrate al Sistema.
2. Le Amministrazioni utilizzano la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura sottoscritti dai Punti Ordinanti ed inviati al Fornitore; il Fornitore dovrà comunicare la ricezione di detti Ordinativi di Fornitura all'Agenzia con le modalità di cui al successivo articolo 6.
3. È a carico del Fornitore ogni onere e rischio di controllo sulla legittimità dei soggetti che utilizzano la Convenzione; qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

da soggetti non legittimati ad utilizzare la stessa, le forniture oggetto di tali Ordinativi non verranno conteggiate nell'importo massimo spendibile oggetto della Convenzione.

ARTICOLO 6 - MODALITÀ DI CONCLUSIONE

1. In considerazione degli obblighi assunti dal Fornitore in forza della Convenzione, i singoli contratti di fornitura con le Amministrazioni si concludono con la semplice ricezione da parte del Fornitore dei relativi Ordinativi di Fornitura inviati o trasmessi dalle Amministrazioni con l'erogazione dei servizi richiesti.
2. Gli Ordinativi di Fornitura vengono compilati dai Punti Ordinanti tramite il Sito; i Punti Ordinanti dotati di firma digitale inviano l'Ordinativo di Fornitura attraverso il Sito stesso; in caso contrario l'Ordinativo di Fornitura generato dal sistema e firmato dal Punto Ordinante è trasmesso via fax o posta a/r. al Fornitore. Il Fornitore non può dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte nel presente comma.
3. L'invio degli Ordinativi di Fornitura da parte di Amministrazioni non dotate di firma digitale dovrà essere effettuato dalle Amministrazioni Contraenti presso i seguenti recapiti del Fornitore: Telecom Italia SPA, Via della Centralinista n. 3 (Bologna), telefono n. 800.316.662 ovvero mediante fax al numero dedicato 800.316.999.
4. Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura. Il Fornitore è tenuto, entro due giorni lavorativi, a dare riscontro alla Azienda Sanitaria contraente, attraverso il portale, dell'Ordinativo di Fornitura ricevuto.
5. Qualora non fosse possibile eseguire la prestazione dei servizi oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, anche solo in parte il Fornitore è tenuto a comunicare per iscritto tale impossibilità all'Amministrazione richiedente entro due giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In tale caso l'Amministrazione ha la facoltà di recedere in tutto o in parte dall'Ordinativo secondo le modalità previste nel successivo articolo 12.

ARTICOLO 7 - DURATA

1. Fermo restando l'importo massimo spendibile di cui all'articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato ai sensi dell'articolo 4, comma 6, la presente Convenzione ha una durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla sua sottoscrizione.
2. Tale durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi su comunicazione scritta, qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo, anche eventualmente incrementato e fino al raggiungimento del medesimo.

3. Nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata, anche prorogata, sia stato esaurito l'importo massimo spendibile di cui al precedente articolo 4, comma 2, eventualmente incrementato dell'articolo 4, comma 6, la Convenzione verrà considerata conclusa.
4. E' escluso ogni tacito rinnovo del presente Atto.
5. Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni possono aderire alla Convenzione, per richiedere l'attivazione dei servizi.
6. Gli Ordinativi di Fornitura avranno durata pari a 36 mesi dalla data di emissione; durante tale periodo il Fornitore è obbligato a fornire i servizi descritti nel Capitolato Tecnico.
7. Se, per qualsiasi motivo cessi l'efficacia della Convenzione o di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, il Fornitore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi, soprattutto nel caso in cui gli stessi vengano successivamente affidati a Ditte diverse dal medesimo Fornitore.

ARTICOLO 8 - CONDIZIONI DELLA FORNITURA E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto della Convenzione, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella presente Convenzione, pena la risoluzione di diritto della Convenzione medesima e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura, restando espressamente inteso che ciascuna Amministrazione contraente potrà risolvere unicamente l'Ordinativo di Fornitura da essa emesso.
3. Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche indicate nel Capitolato Tecnico e nell'offerta presentata dal Fornitore. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula della Convenzione.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula della Convenzione, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

qualsiasi titolo, nei confronti delle Amministrazioni, o, comunque, della Agenzia, per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.

5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Agenzia e le Amministrazioni da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza vigenti.
6. Le prestazioni da svolgersi presso gli immobili delle Amministrazioni debbono essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici: le modalità ed i tempi debbono comunque essere concordati con le Amministrazioni stesse. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni, i locali delle medesime Amministrazioni continuano ad essere utilizzati per la loro destinazione istituzionale dal personale e/o da terzi autorizzati; il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dei suddetti Soggetti, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.
7. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni e/o da terzi autorizzati.
8. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che può accedere nei locali delle Amministrazioni nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che è cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.
9. Il Fornitore si obbliga a consentire alla Agenzia, nonché alle Amministrazioni, per quanto di rispettiva competenza, di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto degli Ordinativi di Fornitura, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
10. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni, oltre che dall'Agenzia, per quanto di propria competenza.
11. Resta espressamente inteso che l'Agenzia non può in nessun caso essere ritenuta responsabile nei confronti delle altre Amministrazioni. Ogni Amministrazione può essere considerata responsabile unicamente e limitatamente per le obbligazioni nascenti dagli Ordinativi di Fornitura da ciascuna delle stesse emessi.
12. Il Fornitore si obbliga, infine a dare immediata comunicazione alle singole Amministrazioni e/o all'Agenzia, per quanto di rispettiva ragione, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui alla Convenzione e ai singoli Ordinativi di Fornitura.

13. In adempimento agli obblighi normativi derivanti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m., l'Amministrazione Contraente presso cui deve essere eseguito l'Ordinativo di Fornitura, prima dell'inizio dell'esecuzione e sempre che abbia la disponibilità giuridica dei luoghi in cui si svolge l'appalto, si impegna a determinare, l'esistenza o meno di "interferenze" valutandone, se del caso, i costi a proprio carico e dandone contestuale evidenza all'interno di un "documento unico di valutazione dei rischi" (DUVRI), riferendolo ai rischi specifici da interferenza esistenti nell'ambiente in cui il Fornitore è destinato ad operare, nonché alle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività e quantifica gli eventuali oneri correlati. Detto documento, eventualmente integrato e/o modificato in accordo con il Fornitore, deve essere debitamente firmato per accettazione dal Fornitore medesimo, pena la nullità dell'Ordinativo di Fornitura.

ARTICOLO 9 - OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

1. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre parti della Convenzione, a:
 - a) prestare i servizi oggetto della Convenzione alle condizioni, livelli di servizio e modalità stabilite nel Capitolato tecnico e nell'offerta Tecnica ove migliorativa anche se non espressamente riportati nella presente Convenzione;
 - b) Il Fornitore si impegna a prestare i servizi oggetto della Convenzione nei luoghi che verranno indicati negli Ordinativi di Fornitura emessi da ciascuna Amministrazione, nel rispetto di quanto previsto nella medesima Convenzione e fermo restando che forniture e servizi dovranno essere eseguiti con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici delle Amministrazioni.
 - c) accettare Ordinativi di Fornitura con un numero di utenze interne superiori a 50 (cinquanta) secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico. Resta facoltà del Fornitore accettare Ordinativi con un numero di utenze interne inferiori a 50 (cinquanta).
 - d) Prestare i servizi accessori a favore di tutte le Amministrazioni che richiedono i servizi base.
 - e) Effettuare e concludere, per le Amministrazioni mono sede, entro 20 giorni dalla ricezione delle Richiesta Preliminare di Fornitura il/i sopralluogo/i
 - f) Effettuare e concludere, per le Amministrazioni multi sede, entro 30 giorni dalla ricezione delle Richiesta Preliminare di Fornitura il/i sopralluogo/i
 - g) consegnare all'Amministrazione, entro 10 giorni solari dal completamento dei sopralluoghi, una proposta di Progetto esecutivo.
 - h) manlevare e tenere indenne la Agenzia nonché le Amministrazioni, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dal

malfunzionamento dei beni oggetto della Convenzione, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.

- i) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire alla Agenzia di monitorare la conformità delle forniture alle norme previste nella Convenzione e negli Ordinativi di Fornitura;
 - j) comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, indicando analiticamente le variazioni intervenute.
2. Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alla Agenzia in formato elettronico, tutti i dati e la documentazione dei servizi prestati, di cui al Capitolato Tecnico.

ARTICOLO 10 - OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità della presente Convenzione.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto della Convenzione.
6. Si applicano le disposizioni di cui agli artt. 4, 5 e 6 del D.P.R. 207/2010, a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

ARTICOLO 11 - SERVIZI CONNESSI

Il Fornitore si obbliga ad erogare i seguenti servizi connessi il cui prezzo si intende compreso nel prezzo dei servizi base.

	Servizi di base per impianti installati dal 2002 in poi	Canone annuale per derivato
B1	Manutenzione impianti fino a 499 derivati (Livello di Qualità Semplice)	5,60
B2	Manutenzione impianti fino a 499 derivati (Livello di Qualità Esteso)	7,48
B3	Manutenzione impianti fino a 499 derivati (Livello di Qualità Completo)	9,34
B4	Manutenzione impianti da 500 a 2999 derivati (Livello di Qualità Semplice)	5,60
B5	Manutenzione impianti da 500 a 2999 derivati (Livello di Qualità Esteso)	7,48
B6	Manutenzione impianti da 500 a 2999 derivati (Livello di Qualità Completo)	9,34
B7	Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Semplice)	5,04
B8	Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Esteso)	6,73
B9	Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Completo)	8,41

	aumento dei canoni per impianti installati prima del 2002	V
B10	Valore percentuale	0,00

Servizi accessori

	Presidio	Canone annuale onnicomprensivo
A1	Presidio on site orario semplice	30.000,00
A2	Presidio on site orario esteso	35.000,00
A3	Presidio on site orario esteso con sabato	38.544,00
A4	Presidio on site orario completo	106.875,00

	Interventi su chiamata	costo orario
A5	prima ora assistenza sistemistica on site (in orario di lavoro)	73,33
A6	ore successive assistenza sistemistica on site (in orario di lavoro)	8,00
A7	prima ora assistenza sistemistica on site (notturno o festivo)	83,33
A8	ore successive assistenza sistemistica on site (notturno o festivo)	11,00
A9	prima ora intervento su chiamata (in orario di lavoro)	60,00
A10	ore successive intervento su chiamata (in orario di lavoro)	0,00
A11	prima ora intervento su chiamata (notturno o festivo)	90,00
A12	ore successive intervento su chiamata (notturno o festivo)	0,00

	Corsi di formazione	Costo onnicomprensivo per ogni corso
A14	Corso di formazione per operatori	249,00
A15	Corso di formazione per gestori del sistema	498,00

ARTICOLO 12 - SERVIZIO DI ACCESSO DATI SU WEB E FORNITURA DATI PER SITO INTERCENT-ER

1. Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni strumenti web-oriented per la gestione dei dati di fatturazione e rendicontazione, che dovranno permettere almeno le funzionalità minime:

- visualizzazione delle fatture emesse in formato elettronico (pdf o equivalente)
- visualizzazione di dati aggregati e di dettaglio relativi alle attività svolte (report)
- possibilità di generare report personalizzati.

2. Ogni Amministrazione Contraente potrà accedere con opportune credenziali ai dati d'interesse del proprio contratto, l'Agenzia potrà accedere ai dati di sintesi relativi al complesso di tutti i contratti in essere.

3. Tutti i dati di fatturazione e rendicontazione andranno mantenuti sull'applicazione web a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e dell'Agenzia per l'intera durata della Convenzione, comprensiva dell'eventuale proroga, con la sola esclusione di quelli la cui cancellazione è prevista a norma di legge.

Ove le Amministrazioni Contraenti non avessero la possibilità anche temporanea di accedere al sito web del Fornitore, potranno richiedere la trasmissione delle fatture e dei report via PEC e solo come ultima possibilità via posta cartacea.

4. Il Fornitore si obbliga a consegnare all'Agenzia, alla stipula della presente Convenzione, pena l'applicazione delle penali di cui oltre tutto il materiale necessario alla pubblicazione sul sito dell'Agenzia. Tali informazioni saranno visualizzate in una pagina web (catalogo) con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali.

In tali pagine è possibile, per le Amministrazioni: produrre il documento "Ordinativo di Fornitura"; inviare al Fornitore l'Ordinativo di Fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente; stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura da firmare ed inviare al Fornitore tramite posta elettronica certificata, ovvero in casi eccezionali tramite posta tradizionale.

Al Fornitore verranno fornite le credenziali di accesso con il predetto Sito, anche al fine di: ricevere/accettare gli Ordinativi di Fornitura; monitorare costantemente l'andamento degli Ordinativi di Fornitura.

ARTICOLO 13 - SERVIZIO DI REPORTISTICA:

1. Il Fornitore deve redigere e fornire all'Amministrazione Contraente ed all'Agenzia dei report periodici indicanti:

- periodo temporale di riferimento del report;

- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura;
- importo delle eventuali penali associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati.

2 Nei report inoltre il Fornitore deve indicare il livello di efficacia della tele gestione (rapporto tra il numero delle segnalazioni guasti acquisite dal sistema di tele gestione e il numero totale delle segnalazioni di guasti sugli stessi PBX).

3 Il Fornitore deve rendere disponibili sul sito i dati con cadenza trimestrale (gennaio, aprile, luglio e ottobre). Per quei parametri di SLA il cui periodo di misura è esteso oltre il trimestre, la determinazione dell'importo dell'eventuale penale ad esso associata sarà presente nei soli report dei trimestri interessati ed assente negli altri.

4 Il Fornitore dovrà rendere disponibili sul sito tali report all'Amministrazione Contraente ed all'Agenzia entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese successivo a quello del periodo cui il report si riferisce. A cadenza periodica almeno semestrale il Fornitore dovrà produrre ulteriori relazioni di sintesi relative agli aspetti sopra indicati, proponendo altresì eventuali interventi correttivi o migliorativi.

ARTICOLO 14 - CONTATTI FORNITORE (CALL CENTER):

1. Il Fornitore si impegna, alla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un indirizzo di posta elettronica certificata e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno.

2. Il servizio provvede all'accoglimento delle richieste di assistenza, gestione e manutenzione che pervengono da ogni utente e vengono registrate su un sistema di Trouble Ticketing.

Tale sistema oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle chiamate è lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e per l'estrapolazione dei report da mettere a disposizione periodicamente al Responsabile di ogni Contratto Esecutivo e dell'Agenzia.

3. L'orario di copertura del servizio offerto dalla struttura dovrà essere "H24" per 7 giorni su 7 (comprese le festività) per tutte le Amministrazioni Contraenti, anche attraverso la disponibilità dei canali d'accesso con operatori automatici, mentre dovrà coprire con operatore telefonico costituito da persona fisica la finestra contrattualizzata dalla singola Amministrazione Contraente per le richieste specifiche dell'utenza della stessa Amministrazione Contraente.

ARTICOLO 15 - CORRISPETTIVI

1. I corrispettivi contrattuali dovuti al Fornitore dalle singole Amministrazioni contraenti per la prestazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura sono indicati nell'Offerta Economica del fornitore aggiudicatario.
2. I corrispettivi contrattuali sono comprensivi dello svolgimento dei servizi di cui al Capitolato Tecnico e all'offerta ove migliorativa.
3. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono alle forniture ed ai servizi prestati a regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali, e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali sub-fornitori o subappaltatori non possono vantare alcun diritto nei confronti delle Amministrazioni.
4. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
5. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
6. Il Fornitore non può vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

ARTICOLO 16 - ADEGUAMENTO DEI PREZZI

1. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi salvo eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, in seguito alla pubblicazione degli indici pubblicati dall'ISTAT applicabili annualmente e comunque dopo 12 mesi dalla stipula della Convenzione.

ARTICOLO 17 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo è effettuato dalle Amministrazioni in favore del Fornitore, sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché dal presente atto.
2. Ciascuna fattura emessa dal Fornitore deve indicare il riferimento alla presente Convenzione, al singolo Ordinativo di Fornitura, al CIG derivato indicato dalla Amministrazione contraente e

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

deve essere intestata e spedita alla medesima Amministrazione, che provvederà secondo le proprie procedure operative alla liquidazione delle fatture e ai relativi pagamenti, nel rispetto delle condizioni e dei termini indicati nel Capitolato Tecnico. In nessun caso l'Agenzia potrà essere considerata responsabile per i ritardati o i mancati pagamenti delle fatture.

3. I pagamenti saranno effettuati ai sensi del D.Lgs. 231/2002. Le Strutture regionali effettueranno i pagamenti per i servizi a 90 giorni dalla data di ricevimento della fattura, da considerarsi corretta prassi commerciale del settore ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 231/2002, salvo diverse pattuizioni con le ditte aggiudicatrici. I termini di cui sopra decorrono dalla data di ricevimento della fattura da parte delle Amministrazioni, riscontrata regolare. Il riscontro e l'eventuale contestazione devono essere effettuati entro 15 giorni dal ricevimento della fattura, attestata dal timbro di arrivo.
4. Scaduti i termini di pagamento senza che sia stato emesso il mandato, spettano alle Ditte aggiudicatrici, salvo diverse pattuizioni tra le parti, gli interessi moratori stabiliti in conformità all'art. 56 della L.R. 22/1980, da considerarsi, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 231/2002, corretta prassi commerciale del settore e precisamente:
 - dal 91° fino al 180° giorno dalla data in cui la fattura è pervenuta alle Aziende Sanitarie sono dovuti gli interessi legali di cui all'art. 1284 c.c. maturati alla data di emissione del mandato;
 - dal 181° giorno e sino alla data di emissione del mandato sono dovuti gli interessi di mora in misura pari al tasso fissato annualmente con decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti adottato di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 30 del Capitolato generale di appalto dei lavori pubblici, approvato con Decreto del Ministro dei Lavori Pubblici 19 aprile 2000, n. 145.
5. Gli interessi scaduti non producono interessi ai sensi dell'Articolo 1283 c.c..
6. Si intendono ricevute il 15 del mese, tutte le fatture registrate tra il 1° e il 15° giorno del mese stesso. Il 30 del mese, tutte le fatture registrate tra il 16° e l'ultimo giorno del mese stesso.
7. L'importo delle predette fatture è bonificato sul conto corrente, intestato al Fornitore, e con le seguenti coordinate bancarie IBAN IT 26 S 02008 09440 000003050681.
8. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note le variazioni circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni vengono pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
9. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore può sospendere la fornitura e, comunque, lo svolgimento delle attività previste nei singoli Ordinativi di Fornitura.

10. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione si potranno risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata a/r, rispettivamente dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.
11. Il Fornitore si rende disponibile a utilizzare su richiesta dell'Agenzia il meccanismo della fatturazione elettronica.

ARTICOLO 18 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m., pena la nullità assoluta della presente Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.
2. Il conto corrente di cui al comma 7 dell'art. 17 è dedicato, anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m..
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare all'Agenzia e alle Amministrazioni contraenti le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, L. 136/2010 e s.m.
4. Qualora le transazioni relative agli Ordinativi di Fornitura inerenti la presente Convenzione siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, la presente Convenzione e gli Ordinativi stessi sono risolti di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.
6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione alla Amministrazione Contraente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede l'Amministrazione stessa; copia di tale comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla Agenzia.
7. La Agenzia verificherà che nei contratti di subappalto, ex art. 118 D. Lgs. n. 163/2006 e s.m., sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.

8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Agenzia ed alla Amministrazione Contraente, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. E' facoltà della Agenzia e della Amministrazione Contraente richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

ARTICOLO 19 - TRASPARENZA

1. Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione della presente Convenzione;
 - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della Convenzione stessa;
 - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione della presente Convenzione rispetto agli obblighi con essa assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata della presente Convenzione, la stessa si intende risolta di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 Cod. Civ., per fatto e colpa del Fornitore, che è conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

ARTICOLO 20 - PENALI

1. Il mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel Capitolato Tecnico, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione e/o all'Agenzia, le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste della stessa Amministrazione e/o all'Agenzia, a seconda delle rispettive competenze di seguito indicate. Oltre al ritardo nell'attivazione di un determinato servizio, anche nel caso in cui il Fornitore presti tale servizio in modo difforme

dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, comporterà l'applicazione della penale prevista.

2. L'applicazione delle penali avverrà mediante detrazione delle somme dovute dall'amministrazione per gli acconti e per i pagamenti a saldo.
3. L'applicazione della penale non solleva il fornitore dalle responsabilità civili e penali, che lo stesso si è assunto con la stipulazione del contratto, e che dovessero derivare dall'incuria dello stesso fornitore.
4. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nella presente Convenzione e in tutta la documentazione ivi compresa l'offerta tecnica; in tali casi le Amministrazione, ovvero la Agenzia, applicano al Fornitore le penali sino al momento in cui il servizio inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
5. L'Agenzia ovvero le Amministrazioni potranno applicare le penali di cui alla successiva tabella. Si precisa che, ove il parametro non è indicato si intende quello previsto nel Capitolato Tecnico ovvero quello indicato dalla Ditta Concorrente nell'offerta tecnica ove migliorativo.

Descrizione	Livello di servizio	Calcolo penale
Consegna di documenti da parte del Fornitore (Piano Qualità, etc.) all'Agenzia	Entro i termini indicati nel Capitolato	100 (cento) € per ogni ritardo del 10% rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 50%
Consegna di documenti da parte del Fornitore (Progetto esecutivo, attivazione, preventivi, rendicontazione periodica) all'Amministrazione Contraente	Entro i termini indicati nel Capitolato	10 (dieci) € per ogni ritardo del 10% rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 50%
Risposta alla malfunzione	Entro 1 ora per il 95% dei casi per i livelli di qualità Semplice ed Esteso ed entro 30 minuti per il 95% dei casi per il livello di qualità Completo dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario di lavoro dell'utenza, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,5% del canone annuale per manutenzione (anno precedente rispetto alla statistica) del sistema telefonico d'appartenenza per ogni punto percentuale in meno rispetto a 95%, con raddoppio della penale oltre il 5%
Malfunzione di Livello di Gravità pari a 1 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro 2,5 ore per i livelli di qualità Semplice ed Esteso ed entro 1,5 ore per il	1% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in

	livello di qualità Completo dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Malfunzione di Livello di Gravità pari a 2 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro 3 ore per i livelli di qualità Semplice ed Esteso ed entro 2 ore per il livello di qualità Completo dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,5% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Malfunzione di Livello di Gravità pari a 3 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro 8 ore per i livelli di qualità Semplice ed Esteso ed entro 6 ore per il livello di qualità Completo dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,25% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Intervento per manutenzione su chiamata	Entro 1 ora dalla chiamata per i livelli di qualità Semplice ed Esteso ed entro 20 minuti per il livello di qualità Completo	100% del costo dell'ora per corrispondente intervento su chiamata, con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Non inferiore a 99 % su base annuale per i livello di qualità Semplice; Non inferiore al 99% su base semestrale per il livello di qualità Estesa; Non inferiore al 99,50% su base trimestrale per il livello di qualità Completo.	Importo fisso di 1.000 (mille) € se per un qualsiasi sistema non viene rispettato il valore soglia nel periodo di riferimento
Richiesta di operazione di gestione o assistenza verso il presidio on-site, entro il limite di 10 (dieci) richieste giornaliere (giorno lavorativo)	Completamento entro il giorno lavorativo successivo (NBD) alla richiesta nel caso di sola configurazione software; completamento entro il secondo giorno lavorativo successivo nel caso di configurazione software e hardware; completamento entro il giorno lavorativo concordato nel caso di approvazione del progetto/preventivo	0,5% del canone mensile del presidio per ogni giorno in più; la penale raddoppia oltre il quinto giorno lavorativo successivo e quadruplica oltre il decimo giorno lavorativo successivo

6. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, vengono contestati per iscritto al Fornitore dall'Amministrazione (da inviare per opportuna conoscenza anche all'Agenzia) o dall'Agenzia; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio delle Amministrazioni, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
7. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.
8. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto delle singole Amministrazioni e/o dell'Agenzia a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.
9. Ciascuna singola Amministrazione contraente può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del proprio Ordinativo di Fornitura; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Amministrazioni contraenti a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
10. L'Agenzia in caso di reiterati inadempimenti del Fornitore, segnalati alla stessa dalle Amministrazioni, salvo il diritto di risoluzione della Convenzione in relazione alla gravità ravvisata negli stessi, può applicare penali rivalendosi sulla cauzione.
11. L'Agenzia, per quanto di sua competenza, può applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo complessivo della Convenzione, viste anche le penali applicate dalle Amministrazioni. Resta fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
12. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore all'importo sopra previsto comporta la risoluzione di diritto dell'Ordinativo di Fornitura e/o della Convenzione per grave inadempimento. In tal caso l'Agenzia e/o l'Amministrazione hanno facoltà di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

ARTICOLO 21 - CAUZIONE DEFINITIVA

1. Con la stipula della Convenzione ed a garanzia degli obblighi assunti con il perfezionamento di ogni singolo rapporto di fornitura, il Fornitore costituisce, una cauzione definitiva in favore della Agenzia pari al 10% (dieci per cento) del valore della fornitura eventualmente incrementata ai sensi del D.Lgs. 163/2006 art. 113 (al netto degli oneri fiscali).
2. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata della Convenzione e comunque di tutti i contratti di fornitura da essa derivanti. In caso di risoluzione del contratto, la cauzione definitiva viene ripartita in modo proporzionale sulla base degli Ordinativi di Fornitura in corso emessi dalle singole Amministrazioni: in caso di risoluzione della Convenzione la stessa verrà ritenuta dalla Agenzia.
3. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 Cod. Civ., nascenti dall'esecuzione dei singoli Ordinativi di Fornitura ricevuti.
4. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che le Amministrazioni e/o l'Agenzia, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", hanno diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali.
5. La garanzia prestata opera nei confronti dell'Agenzia a far data dalla stipula della Convenzione, nei confronti delle Amministrazioni Contraenti a far data dalla ricezione dei relativi Ordinativi di Fornitura e nei limiti degli importi negli stessi previsti.
6. La garanzia opera per tutta la durata dei singoli Ordinativi di Fornitura, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dai predetti Ordinativi e dalla Convenzione; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti delle Amministrazioni e/o della Agenzia, per quanto di ragione, verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
7. La cauzione può essere progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 75%. A tal fine le Amministrazioni contraenti trasmettono all'Agenzia documenti attestanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni, di norma semestralmente, e comunque inviano, a seguito della completa ed esatta esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura emesso, apposita comunicazione da cui risulti la completa e regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.
8. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dall'Agenzia.

9. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte dell'Agenzia.
10. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo le singole Amministrazioni e/o l'Agenzia hanno facoltà di dichiarare risolto rispettivamente l'Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione.

ARTICOLO 22 - RISERVATEZZA

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Convenzione.
2. L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Convenzione.
3. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
4. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Agenzia, nonché le Amministrazioni, hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto, rispettivamente, la Convenzione ed i singoli Ordinativi di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
6. Il Fornitore può citare i termini essenziali della Convenzione nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
7. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs.196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

ARTICOLO 23 - RISOLUZIONE

1. A prescindere dalle cause generali di risoluzione dei contratti di fornitura e della presente Convenzione, le Amministrazioni potranno risolvere ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, nel caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e

secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nella Convenzione e negli atti e documenti in essa richiamati.

2. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. dall'Amministrazione Contraente e/o dalla Agenzia, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione Contraente e/o la Agenzia hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
3. In ogni caso, ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dagli artt. 135 e ss. del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i, le Amministrazioni possono risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, i singoli Ordinativi di Fornitura nei seguenti casi:
 - a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;
 - b) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
 - c) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza di ogni singolo Ordinativo di Fornitura, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
 - d) sostituzione da parte dell'Amministrazione contraente di una centrale telefonica oggetto del contratto di manutenzione;
 - e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni, ai sensi dell'articolo "Brevetti industriali e diritti d'autore";
 - f) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'Articolo "Cauzione definitiva" della presente Convenzione.
 - g) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per due volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010.
4. Nei casi di risoluzione delle Amministrazioni contraenti dei propri Ordinativi di Fornitura l'oggetto della Convenzione viene proporzionalmente ridotto.
5. L'Agenzia ha la facoltà di risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, la Convenzione nei seguenti casi:

- a) accertamento della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura di gara di cui alle premesse;
 - b) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di cui all'articolo "Cauzione definitiva";
 - c) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza della Convenzione, ai sensi dell'articolo "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa";
 - d) nel caso di violazione di una delle obbligazioni indicate agli articoli 18 (Tracciabilità dei flussi finanziari e clausola risolutiva espressa) 22 (Riservatezza), 28 (Divieto di cessione del contratto e dei crediti), 29 (Brevetti industriali e diritti d'autore), del presente atto;
 - e) qualora nel corso delle verifiche effettuate dall'Agenzia sulle fatture emesse dal Fornitore si rilevi in almeno 3 casi uno scostamento tra l'importo fatturato e il servizio erogato;
 - f) qualora le singole Aziende Sanitarie, ai sensi dell'art. 6, comma 8, D.P.R. 207/2010, abbiano risolto il proprio Ordinativo di Fornitura, nel caso in cui il documento unico di regolarità contributiva, acquisito nei casi previsti dal comma 3 del medesimo articolo, risulti negativo per due volte consecutive. A tal fine le Aziende Sanitarie contraenti comunicano alla Agenzia, inviando la relativa documentazione, l'avvenuta risoluzione.
 - g) nel caso in cui almeno 3 (tre) Amministrazioni abbiano risolto il proprio Ordinativo di Fornitura ai sensi dei precedenti comma 1 e 2;
 - h) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte;
 - i) qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nella presente convenzione.
6. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula della Convenzione che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata a.r. dall'Amministrazione e/o dalla Agenzia, per quanto di propria competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione e/o la Agenzia hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto il relativo Ordinativo di Fornitura e/o la Convenzione e di ritenere definitivamente la cauzione, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
7. La risoluzione della Convenzione legittima la risoluzione dei singoli Ordinativi di Fornitura a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione stessa. In tal caso il Fornitore si impegna comunque a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura residui in favore delle Amministrazioni.

8. In tutti i casi di risoluzione della Convenzione e/o del/degli Ordinativo/i di Fornitura, l'Agenzia e/o l'Amministrazione hanno diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/degli Ordinativo/i di Fornitura risolto/i.
9. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione contraente e/o della Agenzia al risarcimento dell'ulteriore danno.
10. L'Agenzia potrà procedere alla risoluzione della Convenzione ai sensi del presente articolo laddove le singole Amministrazioni in ossequio a quanto previsto dall'art. 6, comma 8 del d.P.R. n. 207/2010 abbiano provveduto a risolvere il singolo Ordinativo nell'ipotesi in cui il documento unico di regolarità contributiva del Fornitore, nei casi di cui al comma 3 del surrichiamato articolo, risulti negativo per due volte consecutive. A tal fine le Amministrazioni si impegnano a comunicare, inviando la relativa documentazione a supporto, le avvenute risoluzioni all'Agenzia. In tal caso, l'Agenzia, fermi restando i casi di cui all'art. 140, D.Lgs. n. 163/2006, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto.

ARTICOLO 24 - RECESSO

1. L'Agenzia ha diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente dalla Convenzione, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - i) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
 - ii) qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici e, comunque, quelli previsti dal Bando di gara e dal Disciplinare di gara relativi alla procedura attraverso la quale è stato scelto il Fornitore medesimo;

- iii)* qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
3. Le Amministrazioni hanno diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente da ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
4. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
- i)* qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- ii)* qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici;
- iii)* qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.
5. Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per le Amministrazioni.
6. In caso di recesso delle Amministrazioni, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 Cod. Civ..

ARTICOLO 25 – PROCEDURA DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DEL FORNITORE O IN CASO DI RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione della Convenzione e/o degli Ordinativi di Fornitura per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m..

ARTICOLO 26 - DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore stesso quanto delle Amministrazioni e/o di terzi, in virtù dei beni oggetto della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Fornitore, inoltre, dichiara di aver stipulato o comunque di essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa a beneficio anche delle Amministrazioni e dei terzi, per l'intera durata della presente Convenzione e di ogni Ordinativo di Fornitura, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Fornitore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. In particolare detta polizza tiene indenne le Amministrazioni, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Amministrazioni contraenti, ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui alla Convenzione ed ai singoli Ordinativi di Fornitura. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale, per le Amministrazioni contraenti e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta la Convenzione ed ogni singolo Ordinativo di Fornitura si risolve di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ARTICOLO 27 - SUBAPPALTO

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, affida in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo di ogni singolo Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto), l'esecuzione delle seguenti prestazioni:
 - assistenza tecnica.
2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alle Amministrazioni Contraenti, alla Agenzia o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.

3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il subappalto è autorizzato dalla Agenzia. Il Fornitore si impegna a depositare presso la Agenzia medesima, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto e la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi inclusa la dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate. Copia del contratto di subappalto deve essere inviata anche all'Amministrazione Contraente. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, la Agenzia non autorizzerà il subappalto.
5. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, la Agenzia procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato. La suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
6. Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione della Convenzione, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 della L. n. 575/65 e successive modificazioni.
7. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti della Agenzia e/o delle Amministrazioni Contraenti, per quanto di rispettiva competenza, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
8. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Agenzia e/o le Amministrazioni Contraenti da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
9. Ai sensi dell'art. 118, comma 4, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m., il Fornitore deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%.
10. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
11. Il Fornitore si obbliga, ai sensi dell'art. 118, comma 3, D. Lgs 163/2006, a trasmettere all'Amministrazione Contraente entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

12. Qualora il Fornitore non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore nel termine di cui al comma precedente, l'Amministrazione Contraente sospende il successivo pagamento a favore del Fornitore.
13. In caso di cessione in subappalto di attività senza la preventiva approvazione ed in ogni caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Agenzia potrà risolvere la Convenzione e le Amministrazioni Contraenti l'Ordinativo di Fornitura, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
14. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m..

ARTICOLO 28 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI

1. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, la Convenzione e i singoli Ordinativi di Fornitura, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m..
2. E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione debitrice, secondo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006.
3. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, le Aziende Sanitarie contraenti hanno facoltà di dichiarare risolti di diritto i singoli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione.

ARTICOLO 29 - BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti delle Amministrazioni una azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne le Amministrazioni, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico delle medesime Amministrazioni.
3. Le Amministrazioni si impegnano ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce alle medesime Amministrazioni la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti delle Amministrazioni, queste ultime, fermo restando il diritto al risarcimento del

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto degli Ordinativi di Fornitura, per quanto di rispettiva ragione, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

ARTICOLO 30 - RESPONSABILE DELLA FORNITURA/SERVIZIO

1. Con la stipula del presente atto il Fornitore individua nel Dott. Alessandro De Sanctis il Responsabile della Fornitura, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore, il quale è Referente nei confronti della Agenzia, nonché di ciascuna Amministrazione.
2. I dati di contatto del Responsabile della fornitura sono: numero telefonico 041/5336710, numero di fax 800.316.999, indirizzo e-mail ConvenzioneManutenzione2.GestioneOrdini@telecomitalia.it

ARTICOLO 31 - CONCILIAZIONE PRESSO LA CCIAA

1. Per tutte le controversie concernenti la presente Convenzione, che dovessero insorgere tra il Fornitore e l'Agenzia, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA di Bologna ed in conformità al Regolamento di Conciliazione, che si richiama integralmente.
2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA territorialmente competente.

ARTICOLO 32 - FORO COMPETENTE

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e la Agenzia, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.
2. Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il Fornitore e le Aziende Sanitarie contraenti, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.

ARTICOLO 33 - TRATTAMENTO DEI DATI, CONSENSO AL TRATTAMENTO

1. Con la sottoscrizione della presente Convenzione, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Convenzione medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dall'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal Decreto medesimo.
2. L'Agenzia, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di

Fornitura, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

3. In ogni caso le Amministrazioni, aderendo alla Convenzione con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, dichiarano espressamente di acconsentire al trattamento ed alla trasmissione all'Agenzia, da parte del Fornitore, anche per via telefonica e/o telematica, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio, per le finalità connesse all'esecuzione della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura ed ai fini del monitoraggio dei consumi e del controllo della spesa totale, nonché dell'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
4. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ssgg. Del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
5. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
6. Qualora, in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui l'Agenzia risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell' art. 29 D.Lgs. n. 196/2003. In coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003, i compiti e le funzioni conseguenti a tale designazione consistono, in particolare:
 - a) nell'adempire all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dal Codice e dal relativo Allegato B;
 - b) nel predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
 - c) nel dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato di cui all'art. 7, commi 1 e 2, del Codice;
 - d) nel trasmettere all'Agenzia, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ssgg. del Codice che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire all'Agenzia stessa di dare riscontro all'interessato nei termini stabiliti dal Codice; nel fornire altresì all'Agenzia tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

- e) nell'individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
- f) nel consentire all'Agenzia, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.

ARTICOLO 34 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

1. La presente Convenzione viene stipulata nella forma della scrittura privata autenticata.
2. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla Convenzione ed agli Ordinativi di Fornitura ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc. ad eccezione di quelle che fanno carico alle Amministrazioni per legge.
3. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, conseguentemente, alla Convenzione è applicata l'imposta di registro in misura fissa, con ogni relativo onere a carico del Fornitore.

ARTICOLO 35 - CLAUSOLA FINALE

1. Il presente atto costituisce manifestazione integrale della volontà negoziale delle parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto non può aver luogo e non può essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura non comporta l'invalidità o inefficacia dei medesimi atti nel loro complesso.
2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento della Convenzione o dei singoli Ordinativi di Fornitura (o di parte di essi) da parte delle Amministrazioni non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti loro spettanti che le medesime parti si riservano comunque di far valere nei limiti della prescrizione.
3. Con il presente atto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le parti; in conseguenza esso non viene sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi, quale ad esempio gli Ordinativi di Fornitura, e sopravvive ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le parti; in caso di contrasti le previsioni del

Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

presente atto prevalgono su quelle degli Atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogatoria delle parti manifestata per iscritto.

_____, li ____ ____ ____

AGENZIA

IL FORNITORE



Imposta di bollo assolta in modalità virtuale

Allegato 1 alla **CONVENZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2**

TRA

Agenzia Regionale Intercent-ER, (di seguito nominata, per brevità, anche Agenzia), con sede legale in Bologna, Viale Aldo Moro n.38, in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott.ssa Alessandra Boni;

e

Telecom Italia S.p.A. sede legale in Milano (MI) Piazza degli Affari N. 2 iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Milano al n. 00488410010 P. IVA 00488410010 domiciliata ai fini del presente atto in Bologna (BO) via della Centralinista N. 3 in persona del Procuratore Alessandro De Sanctis, giusti poteri allo stesso conferiti da Notaio Maria Chiara Bruno in data 14 marzo 2013 Repertorio N.14.844 e Raccolta N.8782 (di seguito nominata, per brevità, anche "**Fornitore**");

Clausole Vessatorie

Il sottoscritto Alessandro De Sanctis, quale procuratore e legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., dichiara altresì di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate: Articolo 3 (Norme regolatrici e disciplina applicabile), Articolo 4 (Oggetto della Convenzione), Articolo 5 (Utilizzo della Convenzione), Articolo 7 (Durata), Articolo 8 (Condizioni della fornitura e limitazione di responsabilità), Articolo 9 (Obbligazioni specifiche del Fornitore), Articolo 11 (Servizi Connessi), Articolo 15 (Corrispettivi), Articolo 16 (Adeguamento prezzi), Articolo 17 (Fatturazione e pagamenti), Articolo 20 (Penali), Articolo 21 (Cauzione definitiva), Articolo 22 (Riservatezza), Articolo 23 (Risoluzione), Articolo 24 (Recesso), Articolo 26 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa), Articolo 27 (Subappalto), Articolo 28 (Divieto di cessione del contratto e dei crediti), Articolo 29 (Brevetti industriali e diritti d'autore), Articolo 30 (Responsabile della fornitura), Articolo 31 (Conciliazione presso la CCIAA), Articolo 32 (Foro competente), Articolo 33 (Trattamento dei dati, consenso al trattamento), Articolo 34 (Oneri fiscali e spese contrattuali), Articolo 35 (Clausola finale).

_____, _____
IL FORNITORE

Sottoscritto con firma digitale ai sensi
del D.Lgs 82/05 e s.m.i.

Allegato 2 alla **CONVENZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2**

TRA

Agenzia Regionale Intercent-ER, (di seguito nominata, per brevità, anche Agenzia), con sede legale in Bologna, Viale Aldo Moro n.38, in persona del Direttore e legale rappresentante, Dott.ssa Alessandra Boni;

e

Telecom Italia S.p.A. sede legale in Milano (MI) Piazza degli Affari N. 2 iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Milano al n. 00488410010 P. IVA 00488410010 domiciliata ai fini del presente atto in Bologna (BO) via della Centralinista N. 3 in persona del Procuratore Alessandro De Sanctis, giusti poteri allo stesso conferiti da Notaio Maria Chiara Bruno in data 14 marzo 2013 Repertorio N.14.844 e Raccolta N.8782 (di seguito nominata, per brevità, anche "**Fornitore**");

Dichiarazione

Il sottoscritto Alessandro De Sanctis, quale procuratore e legale rappresentante del Fornitore, dichiara che fatti salvi i corrispettivi maturati fino alla declaratoria di inefficacia della Convenzione, Telecom Italia non avrà nulla da pretendere nei confronti di IntercentER, nel caso in cui il contenzioso promosso da Fastweb davanti al TAR Emilia Romagna dovesse definitivamente concludersi con l'annullamento della aggiudicazione pronunciata a favore di Telecom Italia.

_____, _____

IL FORNITORE

Sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs 82/05 e s.m.i.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

AMMINISTRAZIONE/ENTE	AGENZIA REGIONALE PREVENZIONE E AMBIENTE EMILIA-ROMAGNA	
N. protocollo Ente	PGDG/2014/3847	Data 25/06/2014
Codice progetto <i>(a cura Telecom)</i>	14NE1984PEX	

Tipologia Servizi		Descrizione sintetica della richiesta
• Servizi di base per impianti installati dal 2002 in poi.	X	Manutenzione della Rete SCP esistente Proposta di aggiornamento release delle centrali Alcatel
• Servizi di base per impianti installati dal 1995 in poi.	<input type="checkbox"/>	
• Servizi di base per impianti installati prima del 1995 ¹ .	<input type="checkbox"/>	
• Presidio on site.	<input type="checkbox"/>	
• Servizi di adeguamento degli impianti telefonici.	X	
• Assistenza sistemistica on site.	<input type="checkbox"/>	
• Formazione per operatori telefonici e gestori di sistemi telefonici.	<input type="checkbox"/>	

REFERENTI TECNICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Nominativo	Telefono	E_mail
Franco Screpanti	051-6223907	fscrepanti@arpa.emr.it
C Candeli	051-6223811	ccandeli@arpa.emr.it

GRUPPO DI LAVORO TELECOM ITALIA

Ruolo	Nominativo	Telefono	E_mail
Funzionario commerciale	Montanari Gianclaudio	3357508885	gianclaudio.montanari@telecomitalia.it
Progettista	Ciro Degli Esposti	335-7286471	ciro.degliestposti@telecomitalia.it
Project Manager	Antonella Gadotti	0516075085	antonella.gadotti@telecomitalia.it

¹ Il Fornitore dovrà specificare nel Progetto Esecutivo gli SLA ai quali è disposto a prendere in carico l'impianto.

INDICE

INDICE.....	2
ELENCO ALLEGATI.....	4
0. INTRODUZIONE.....	5
0.1 Generalità.....	5
0.2 Premessa.....	5
0.3 Riferimenti normativi.....	5
0.4 Riferimenti.....	5
0.5 Revisioni.....	5
1. ANALISI DEI FABBISOGNI.....	6
1.1 Servizi di base per impianti installati dal 2002 in poi.....	6
1.2 Servizi di base per impianti installati dal 1995 in poi.....	6
1.3 Censimento degli impianti di telefonia esistenti.....	6
1.3.1 Censimento apparati	6
1.3.2 Censimento linee.....	9
1.4 Presenza contratti di manutenzione o garanzia in essere.....	11
2. ESITI DEL SOPRALLUOGO PRELIMINARE.....	12
2.1 Impianti Conformi.....	12
2.2 Impianti con Non conformità e/o criticità.....	12
2.2.1 Situazioni Riconducibili a “Conformi” previo Adeguamento.....	12
2.2.2 Impianti non conformi, esercibili con SLA personalizzati.....	18
2.2.3 Impianti Da Sostituire – NON Esercibili.....	18
2.3 Sonde Infranode per telegestione.....	18

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

3. SOLUZIONE PROPOSTA.....	19
3.1 SERVIZI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI TELEFONICI.....	19
3.1.1 Elenco Apparati oggetto della presa in carico.....	19
3.1.2 Elenco Apparati NON oggetto della presa in carico.....	19
3.1.3 Elenco Linee oggetto della presa in carico.....	19
3.2 Presidio on site.....	19
3.3 SLA.....	20
3.3.1 Livelli di gravità	20
3.3.2 Livelli di servizio	20
3.3.3 Livelli di servizio personalizzati.....	21
3.4 TELE GESTIONE E TELE DIAGNOSI DEGLI IMPIANTI.....	22
3.4.1 Contesto normativo d.lg 196/2003 ed impatto su Customer Base Prodotti Fonia – IPPABX – PABX	22
3.5 Servizi di adeguamento degli impianti telefonici.....	23
3.5.1 Soluzione IP PBX.....	23
3.5.2 Soluzione Virtual IPPbx.....	24
3.6 Espansione della rete passiva.....	25
3.7 Assistenza sistemistica on site.....	25
3.8 Formazione per operatori telefonici e gestori di sistemi telefonici.....	25
4. PIANO DI ATTIVAZIONE.....	26
4.1 Generalità.....	26
4.2 Tempi di attivazione per i servizi	26
5. SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO.....	26
5.1 Informativa.....	26
6. COLLAUDO.....	27
7. ESERCIZIO.....	28

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

7.1 Riferimenti Telecom Italia.....	28
8. VALORIZZAZIONE ECONOMICA	29
8.1 Valorizzazione economica del servizio in Convenzione.....	29

ELENCO ALLEGATI

- Piano dei fabbisogni
- Modulo Sopralluogo Preliminare
- CNI Fonia Standard
- Prospetto Economico
- SCHEDA INFORMATIVA Informazioni sui 'RISCHI SPECIFICI'
- SCHEDA INFORMATIVA per la Dichiarazione negativa dell'esistenza di 'RISCHI SPECIFICI' e da 'INTERFERENZE'

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

0. INTRODUZIONE

0.1 Generalità

Il presente Progetto Esecutivo descrive la soluzione proposta, nonché le modalità di attivazione previste da Telecom Italia per l'erogazione dei servizi richiesti da **ARPA Emilia-Romagna** nel Piano dei Fabbisogni inviato in data 25/06/2014, nell'ambito della Convenzione Intercent per la fornitura dei servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia 2.

Per la descrizione dei servizi proposti si rimanda alla versione corrente della Guida alla Convenzione 0.4.

Si precisa inoltre che la presente proposta prevede l'introduzione di un pacchetto di Interventi su chiamata e assistenza sistemistica (come descritto in dettaglio nel par. 8) che potranno essere utilizzati indistintamente nel corso del contratto e saranno fatturati a consuntivo (ovvero solo in caso di reale utilizzo).

0.2 Premessa

La presa in carico dell'assistenza, gestione e manutenzione del sistema di telefonia prevede inderogabilmente che lo stesso sia installato a REGOLA D'ARTE. Qualora in sede di sopralluogo preliminare emerga una situazione non conforme verrà proposta all'AMMINISTRAZIONE una soluzione di adeguamento degli impianti, indispensabile per la presa in carico da parte di Telecom Italia in ambito della Convenzione Intercent.

Telecom Italia appena ricevuta l'accettazione formale del progetto esecutivo, procederà all'inserimento della richiesta sui sistemi gestionali.

0.3 Riferimenti normativi

I servizi di seguito descritti sono erogati da Telecom Italia in qualità di aggiudicatario della Convenzione per la fornitura dei servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia 2, indetta dall'Agenzia Regionale Intercent-ER per la stipula di una Convenzione-quadro – ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11 – valevole per tutte le Amministrazioni di cui dell'art. 19 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11, in base alla determinazione n°14648 del 19/11/2007.

0.4 Riferimenti

- [1] Guida alla Convenzione, pubblicata sul sito <http://www.intercent.it>
- [2] Convenzione per la fornitura dei servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia 2.

0.5 Revisioni

Descrizione modifica	Paragrafo	Numero revisione	Data
Prima emissione		1	05/08/2014

1. ANALISI DEI FABBISOGNI

1.1 Servizi di base per impianti installati dal 2002 in poi

L'Amministrazione richiede la fornitura dei servizi di telefonia specificati nel Piano dei Fabbisogni allegato al presente documento e riassunte nei seguenti paragrafi.

1.2 Servizi di base per impianti installati dal 1995 in poi

L'Amministrazione richiede la fornitura dei servizi di telefonia specificati nel Piano dei Fabbisogni allegato al presente documento e riassunte nei seguenti paragrafi.

1.3 Censimento degli impianti di telefonia esistenti

1.3.1

CENSIMENTO APPARATI

Le tabelle che seguono riportano l'elenco delle consistenze rilevate in sede di Sopralluogo Preliminare.

Il dettaglio informativo sull'impianto, rilevato durante il sopralluogo è contenuto nell'allegato CNI- Fonia Standard.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

Tipologia apparato/impianto	Tecnologia (marca e modello)	Anno di attivazione	Indirizzo sede	Numero derivati	Presenza P.O. / Braille	Copertura oraria servizio
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Po n°5	214	2	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Triachini 17	116	1	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Silvani 6	75	-	Completo
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Viale Silvani 6	34	-	Completo
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Largo Caduti sul Lavoro 4	71	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Viale Silvani 6	17	-	Completo
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Berzantina 30/10	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Giovanni dalle bande nere 11	15	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Ronzani n°7/39	11	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Fariselli n°5	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. Fontanelli 21	72	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Begarelli 13	27	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. VITTORIO VENETO 9	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. GIARDINI 34	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Cattani Sud 51	24	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. Amendola 2	52	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. BOSCHI 4	13	1	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. MARTIRI DELLA LIBERTA' 8	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. DELLA COSTITUZIONE 10	15	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Bologna 534 (Ex V.Giovecca)	92	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. Bologna 534	50	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Settembrini 19	77	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Alberoni 17	64	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Stradone 30	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	C. GARIBALDI 18	10	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Salinatore 20	80	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Moretti 43	19	1	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Garibaldi 75	21	-	Completo
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via Bottego 9/A	86	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. XXIV MAGGIO 28/B	17	-	Esteso

**PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI
SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2**

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	XXI Aprile 48	83	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V.Spalato 4	19	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	V. G. PASCOLI 4	12	-	Esteso
PABX	Alcatel - OmniPCX Enterprise	2011	Via San Rocco 39	20	-	Esteso

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

1.3.2

CENSIMENTO LINEE

Le tabelle che seguono riportano l'elenco delle consistenze linee e/o linee di carico.

Il dettaglio informativo sull'impianto, rilevato durante il sopralluogo è contenuto nell'allegato CNI- Fonia Standard.

INDIRIZZO	N.totale PRA	N.totale BRA	N.totale RTG	Voip Intercent
Via Po n°5	1	3	0	1 PRA 30 canali 0516223801
Via Triachini 17	1	1	0	1 PRA 30 canali 0513962001
Via Silvani 6	1	4	0	1 PRA 15 canali 0516497501
Viale Silvani 6	0	8	0	0
Largo Caduti sul Lavoro 4	0	4	0	3 BRA 0515281203 0515281202 0515281201
Viale Silvani 6	0	8	0	0
V. Berzantina 30/10	0	4	0	0
V. Giovanni dalle bande nere 11	0	4	0	2 BRA 054227269 054226761
Via Ronzani n°7/39	0	4	0	1 BRA 051571223
V. Fariselli n°5	0	4	0	1 BRA 051897616
V. Fontanelli 21	0	8	0	6 BRA 0594336006 0594336005 0594336004 0594336003 0594336002 0594336001
V. Begarelli 13	0	8	0	0
V. VITTORIO VENETO 9	0	4	0	0
V. GIARDINI 34	0	4	0	0
Via Cattani Sud 51	0	8	0	2 BRA 059669066 059653401
V. Amendola 2	1	4	0	1 PRA 15 Canali 0522336001
V. BOSCHI 4	0	4	0	1 BRA 0522810066
V. MARTIRI DELLA LIBERTA' 8	0	4	0	0
V. DELLA COSTITUZIONE 10	0	4	0	0

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

V. Bologna 534 (Ex V. Giovecca)	1	4	0	1 PRA 20 Canali 0532901203 0532901202 0532901201 0532234801
V. Bologna 534	0	4	0	0
V. Settembrini 19	1	0	0	1 PRA 15 Canali 0541319001
Via Alberoni 17	0	8	0	6 BRA 0544210606 0544210605 0544210604 0544210603 0544210602 0544210601
V. Stradone 30	0	4	0	3 BRA 0546682764 0546682763 0546665937
C. GARIBALDI 18	0	4	0	3 BRA 0545900059 0545900000 0545288039
Via Salinatore 20	1	4	0	1 PRA 20 Canali 0543451401
V. Moretti 43	0	4	0	4 BRA 0547350704 0547350703 0547350702 0547350701
V. Garibaldi 75	0	4	0	3 BRA 0521274303 0521274302 0521274301
Via Bottego 9/A	1	0	0	1 PRA 15 Canali 0521976101
V. XXIV MAGGIO 28/B	0	4	0	3 BRA 0524510903 0524510902 0524510901
XXI Aprile 48	1	4	0	1 PRA 20 Canali 0523489601
V. Spalato 4	1	4	0	1 PRA 15 Canali 0521381001
V. G. PASCOLI 4	0	2	0	0
Via San Rocco 39	0	4	0	0

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

1.4 Presenza contratti di manutenzione o garanzia in essere

Indicare se presenti contratti di manutenzione e/o garanzia in essere, il Fornitore, il tipo di manutenzione, la copertura oraria e la scadenza prevista.

Fornitore	Tipo di manutenzione	Copertura oraria / SLA	Scadenza prevista
Telecom Italia S.p.A.	Full Service	Lun-Ven 8.00-18.30 / 8h risoluzione	30/06/2014

Nessuna Garanzia segnalata da parte dell'Ente.

2. ESITI DEL SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Dal sopralluogo preliminare è emersa la situazione del parco macchine esistente, rispetto alla quale si riporta una legenda sintetica che permette una più rapida comprensione:

Classificazione Impianto	Livello di Servizio
Impianto conforme – § 2.1	SLA da Convenzione
Impianto riconducibile a conforme, ma da adeguare - § 2.2.1	SLA da Convenzione per la componente non da adeguare SLA Personalizzati per la componente da adeguare
Impianto non conforme, ma esercibile con SLA Personalizzati - § 2.2.2	SLA Personalizzati
Impianto non conforme e non esercibile (da sostituire) - § 2.2.3	nessuno

2.1 Impianti Conformi

Nel seguente paragrafo vengono evidenziati gli apparati conformi (direttamente esercibili senza alcun intervento di adeguamento) come riscontrato in fase di Sopralluogo Preliminare.

Gli SLA applicati sono quelli da Convenzione.

- Nessuno -

2.2 Impianti con Non conformità e/o criticità

Nel seguente paragrafo vengono evidenziate situazioni di non conformità e/o criticità (in impianti, configurazioni, equipaggiamento, ecc.) riscontrate in fase di Sopralluogo Preliminare.

La segnalazione dell'esistenza di situazioni di grave non conformità degli impianti, presuppone, da parte di Telecom Italia, una proposta per il loro superamento, nelle modalità previste per l'adeguamento del sistema telefonico.

2.2.1

SITUAZIONI RICONDUCIBILI A "CONFORMI" PREVIO ADEGUAMENTO

Gli SLA applicati sono:

- quelli da Convenzione, per la "componente conforme";
- quelli Personalizzati, per la "componente non conforme/critica".

**PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI
ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2**

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

Apparato	Indirizzo	NOTA SINTETICA	DETTAGLIO
-----------------	------------------	---------------------------	------------------

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Po n°5	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 1) formato da due armadi WM1. Nel primo ci sono le seguenti schede:MMSFD, CPU6s2, USVG, INTOf, UA16, BPRA2, INTIPA, VPU5. Mentre nel secondo ce un INTOFB e 4 Z24-2. In mezzo ai due armadi c' è un piccolo switch che collega la rete IP del cliente. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. Ci sono collegati 14 app digitali:2 PO 4035, 2 4035, 2 4020 e 8 4010 , e circa un centinaio di BCA. Hanno un primario INTERCENT 0516223801. Locale centralino piccolo e areato dal corridoio, porta aperta, usato come ripostiglio e sala stampanti e fax. Quadro elettrico ben distinto con protezione SAJET da 4KVA. Ci sono 4+ 4 batterie YUASHA da 12 V 17Ah esauste e crepate del 2004. La VPU5 è release 5. 3. 1 system type A4635J, client access 5000 (free al 97%). Armadio permutatore centrale e rete cliente senza documentazione e in disordine.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Triachini 17	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 2)situato al piano -1 stanza 26B, formato da due armadi OXE a rack con le seguenti schede:GD, CS, 3 SLI16l e una PRA T2e nell'altro armadio: MEX, UAI16e 4 SLI16l. Ci sono collegati solo 3 app digitali (2 4035 e un 4020)e circa 110 BCA. Hanno un primario INTERCENT 0513962XX. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. Il vano tecnico è adeguato e fresco, non presente documentazione del permutatore . Nell'armadio pds le patch sono molto alla rinfusa. Esiste una problematica dovuta a un UPS mod. ELLIPSE1000 da 1000VA (nmu671735) e 4, 4 A max, dove hanno attaccato sia i due armadi OXE che il router intercent, non ho potuto testarne la funzionalità ma è inadeguato al carico presente.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Silvani 6	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 3) situato al 6 piano in fondo al corridoio, formato da :GD, CS+4645, MIX4/8/4, 4 SLI16le una PRAT2. C'è collegato un primario INTERCENT 05164975xe 2 bri isdn 051 6495155, e 4 app digitali 4035 e circa un centinaio di BCA. Non presenti batterie o UPS. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. Non esiste un locale tecnico , è sul corridoio in un armadio pds a muro, non presente documentazione e le patch in armadio sono in ordine ma non è facile sfilarle. Al 6 piano il sig. Franco Screpanti gestisce la 4760 che è su un server virtuale, e scarica i report della doc. addebiti. Ho verificato che la 4760 fa in automatico il backup di tutti i nodi in rete di ARPA. La versione della 4760 è:Server e Client 4760. 5. 0. 07. 05 non più supportata dal Costruttore.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Viale Silvani 6	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 4) situato al 5 piano stanza 5. 18 , ritirare chiavi in portineria. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. Vano tecnico grande e condizionato, il centralino ha le seguenti pse:GD, CS+4645, UAI 4, 2 SLI16 e una BRA8. Questo centralino gestisce i telefoni del 5 e 7 piano. Ci sono collegati 32 BCA e 3 accessi base 051525901, 02 e 03 con passante. Esiste una buona documentazione e l'armadio pds , per i telefoni, è in ordine. Non presenti batterie o UPS.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Largo Caduti sul Lavoro 4	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 5. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore; situato in un vano tecnico , ampio e condizionato chiuso al 5 piano. Come consistenza ha una GD, CS, UAI8, 4 SLI-16 e una BRA4.Ci sono connessi 5 app.digitali e 60 bca. Non presente sonda TAF. UPS Bragamoro mod PUT050K6AB 650 VA non possibile testarne il funzionamento.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Viale Silvani 6	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 6) situato nella stanza 5. 18 , sopra nodo 4, con GD, CS, UAI8, SLI16l e una BRA8. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. Ci sono collegati 2 digitali (4035 e4039)e 16 BCA, e 4 BRA isdn con numerazione. 0516495182, 6495173, 6492617, 6492618. Non presenti batterie o UPS.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Berzantina 30/10	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 9) situato in una stanza dentro a un armadio pds a muro in alto . Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più sipportata dal Costruttore. E' composto da: GD, CS e MIX 4/8/4 e ci sono collegati 7 interni, 5 digitali e 2 BCA, e un accesso base 053422379.Non presenti batterie o UPS. Esiste documentazione e il locale non è chiuso, stessa temperatura

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

			degli uffici.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Giovanni dalle bande nere 11	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 10. Alcatel OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Come consistenza hanno GD, CS, MIX 4/8/4 La sede è dentro l'ospedale vecchio, dopo il centro raccolta AVIS, sopra al bar al 1° piano. Bisogna chiedere le chiavi per accedere ad un piccolo CED/ripostiglio (ci sono dentro anche cartelle di documenti) condizionato.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Ronzani n°7/39	Impianto esercibile ma da adeguare.	Centralino OXE (NODO 11) situato in una stanza non chiusa attigua ai bagni con GD, CS, MIX4/8/4. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Ci sono collegati 7 digitali e un BCA e un accesso base INTERCENT 051571223. Armadio pds in disordine. Esiste un UPS Braga Moro PUT 050 K6AB da 650VA e 2, 8 Amax che però non ho potuto testare.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Fariselli n°5	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 12 Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Il centralino è nel locale mensa. Consistenza GD, CS, MIX4/8/4 C'è un mini UPS con potenza 600VA. Gli interni sono una decina circa. C'è la documentazione. C'è un BRI collegato. Sopra, in alto, c'è armadio dati e rete.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Fontanelli 21	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 13 Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Consistenza CS + 4645, GD, 4SLI 16, 1 BRA 8, 1 AUI 8. Presente ups batterie cambiate anno 2013; documentaz. Documentazione permutatore insufficiente manca tutta la rete; quadri interrutt. Di alimentazione ok ; linea di terra ok ; locale tecnico climatizzato e a volte pulito con accessibilità ok .
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Begarelli 13	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 14. Sistema telefonico Alcatel OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Alimentato 220. Non presente UPS. Non presente stazione di energia. Collegamento di terra assente. No indicatori specifici per PABX su quadro elettrico. Nessun dispositivo esterno (cortesia , voce mail o manager e doc addebiti) Consistenza coerente con quanto comunicato da cliente. No telefoni pubblici, Locale climatizzato e pulito. Documentazione permutatore assente.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. VITTORIO VENETO 9	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 15. OXE SMALL 3 UNITA' Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. COMPOSTO DA PSE CS, PSE GD, PSE MIX 4. 4. 8. , 4 APPARECCHI DIGITALI, 8 APPARECCHI ANALOGICI, 3 LINEE ISDN IN SEL PASSANTE (0536-930511). Presente UPS: ELLIPSE 1500 VA BATT OK. UBICAZIONE: STANZA RACK CON ARIA CONDIZIONATA. PATCH PANEL A RACK NO DOCUMENTAZIONE. NON SONO PRESENTI SISTEMI AGGIUNTIVI . Presente sonda TAF vecchio modello ma scollegata.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. GIARDINI 34	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 17. APPARATO :OXE SMALL 3 UNITA'. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. COMPOSTO DA PSE CS, PSE GD, PSE MIX 4. 4. 8. , 4 APPARECCHI DIGITALI, 8 APPARECCHI ANALOGICI, 2 BRA ISDN 0536. 325632. Presente UPS: ELLIPSE 1500 VA BATT OK. UBICAZIONE: A RACK DENTRO STANZINO ADIBITO A REFETTORIO/LOCALE RACK/STAMPANTE CONDIZIONATO. NO DOCUMENTAZIONE. NON SONO PRESENTI SISTEMI AGGIUNTIVI . Presente sonda TAF vecchio modello ma scollegata.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Cattani Sud 51	Impianto esercibile ma da adeguare.	PABX OXE, 1 modulo 9 slot, CS + GD, moduli inseriti: UA18, SLI16-1, BRA8, tutto in armadio cablato documentazione assente. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Nodo in rete: 18. Gruppo di continuità RIELLO, non ispezionabili le batterie senza rimuovere il tutto dal rack. Presente una sonda TAF incypher metallica vecchio modello (nmu 700580) guasta e non collegata su TAF.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Amendola 2	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 19. Presente OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presente UPS BRAGAMORO PEGASO riparato in data 03/2012 batterie di 28 mesi - presente interruttore magnetotermico in quadro elettrico per sezionare alimentazione - terra ok - locale centralino climatizzato sicuro e accessibile chiuso a chiave da richiedere in reception - 2 BRA ISDN (NO voip intercent) num 0522334401 e 0522334338 attestati ad impianto - rete interna telefonica tradizionale (di proprietà USL) - password standard - data attivazione impianto 19 Ottobre 2009.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. BOSCHI 4	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 20. Presente OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presente UPS BRAGAMORO 650V batterie OK - alimentazione diretta su presa corrente - terra ok - locale centralino adibito ad ufficio impianto installato a muro, password standard - data attivazione impianto ottobre 2009.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. MARTIRI DELLA LIBERTA' 8	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 21. Presente OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presente UPS BRAGAMORO 650VA nuovo batterie OK - presente interruttore in armadio dati per sezionare alimentazione - terra ok in armadio dati - locale centralino climatizzato sicuro e accessibile chiuso a chiave da richiedere ad elettricisti usl -indirizzi IP cpu 192. 168. 250. 58 ip/x25tunnel 172. 30. 253. 21 password standard - accesso base TelecomItalia num 0522851196 Non intercent - data attivazione impianto 2009
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. DELLA COSTITUZION E 10	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 22. Presente OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. NON PRESENTE UPS/GRUPPO CONTINUITA' -alimentato direttamente su ciabatta armadio dati senza interruttore ma sezionabile scollegando la spina di corrente - terra ok in armadio dati - locale centralino è un corridoio climatizzato , il centralino e in un armadio dati chiuso - password standard- 2 BRA ISDN (NON intercent) 0522652339 - 0522662967 - data attivazione impianto 2009.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Bologna 534 (Ex V.Giovecca)	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 23. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presenti 6 SLI; rete PDS con documentazione; UPS di proprietà del cliente appena sostituito; il PABX si trova nell'armadio dati, c'è un magnetotermico destinato al PABX la sala è climatizzata ma attualmente il climatizzatore è rotto. Infranodo di vecchio tipo guasto.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Bologna 534	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 24. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presenti 3 SLI; Rete PDS non è presente la documentazione; l' UPS è in buono stato le batterie hanno circa 2 anni;il PABX è installato all'interno di un armadio dati che è collegato alla rete elettrica tramite una ciabatta che alimenta l'UPS, non è presente un magnetotermico specifico per PABX, il locale è climatizzato; Infranodo di vecchio tipo guasto.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Settembrini 19	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 25 Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. L'impianto è alimentato tramite prese della 220v presenti in armadio sotto UPS del cliente. Non è presente quindi stazione di energia. L'impianto è composto da : n. 4 pse sli 16-1 + 1 pse sli 16 per un totale di 80 interni BCA di cui 70 collegati , da 1 pse uai 8 per 8 tel digitali di cui 4 collegati , 1 pse pra T2 con 1 flusso pra e le due schede centralizzate GD e GS . Presente dispositivo Infranode vecchio tipo spento(non collegato alla 220v). I tel digitali presenti sono del mod. 4035 advan di cui 1 usato come P. O, e uno mod. 4020. Non sono presenti altri dispositivi esterni . Il permutatore è inserito in armadio centrale più ci sono armadi derivati nei due piani con adeguata documentazione.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Alberoni 17	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 28. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. PRESENTE UPS - Consistenza : CS, GD, 3 SLI 16, 1 SLI 8, 1 BRA 8, 1 UAI8. Infranodo di vecchio tipo guasto.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V.Stradone 30	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 29 Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Consistenza : CS, GD, MIX 4/4/8 . Non presente UPS, PERMUTATORE OK CON PRESENZA DI DOCUMENTAZIONE ADEGUATA, LOCALE TECNICO NON CLIMATIZZATO PULITO ACCESSIBILE E SICURO, non presente sonda TAF.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	C. GARIBALDI 18	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 30 Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Consistenza : CS, GD, MIX 4/4/8 . Non presente UPS - LOCALE CLIMATIZZATO, PULITO, ACCESSIBILE E SICURO; non presente sonda TAF.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Salinatore 20	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 31 Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Consistenza : CS + 4645, GD, MEX, 1 UAI8, 1 SLI8, PRA T2, BRA 4, 4 sLI 16. STAZIONE ENERGIA BRAGA MORO MODELLO PEGASO SOST IL 04/2012 - PO MOD REFLEX ADVANCED - LOCALE TECNICO NON CLIMATIZZATO, PULITO ACCESSIBILE E SICURO - DOCUMENTAZIONE PRESENTE
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Moretti 43	Impianto esercibile ma da adeguare.	Nodo 32 . Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Equipaggiata con una scheda MIX4-4-8 e una scheda SLI 8-1, 16 attacchi BCA, 2 attacchi digitali, 4 accessi T0 da VG intercenter, un posto operatore modello Advanced-reflex, un apparecchio digitale modello Advanced-reflex. Non esiste sonda TAF, Centrale alimentata da UPS di nostra fornitura modello ON-LINE 1200VA. Collegamento di terra presente. La centrale è collocata all'interno di armadio specifico in locale condizionato e pulito. Il permutatore del cliente, di tipo strutturato, si presenta ordinato ma non esiste documentazione specifica. Il VG intercenter è stato recentemente spostato in un locale distante dal locale centralino per diminuire il fastidioso rumore sugli operatori. Nonostante ciò, Il cliente lamenta ancora rumorosità fastidiosa delle ventole di raffreddamento della centrale telefonica.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Garibaldi 75	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 33. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Non presente stazione d'energia ne ups , nessun p. o. , n. 32 au BCA, n. 16 au digitali, armadio cablato e permutatore ok, no modem tld.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via Bottego 9/A	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 34. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. Presente ups di proprietà cliente (non in manutenzione), quadro di alimentazione AC/DC presente, n. 72 au analogici-n. 16 au digitali, no p. o. , rete cablata, permutatore ok.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. XXIV MAGGIO 28/B	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 35. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. VG cisco 2800 Intercent VoIP con 3 attacchi BRI ISDN attivi. INFRANODE vecchio tipo non collegato. Distribuzione rete striscia di prese nello stesso armadio PDS del centralino. Tot interni attivi n. 8 un 4035 che fa da PO e n. 7 app. BCA. Presente ups Braga Moro 650 Va mod. PUT050 K6-AB, fatto prova distacco rete elettrica per 15 minuti con impianto in utilizzo senza spegnimento.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	XXI Aprile 48	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 36. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. sul primario attivi i centinaia 6 e 7, infranodo non presente, 80 interni BCA e 3 digitali attivi. PO modello 4035. Rete strutturata nello stesso armadio del centralino in buono stato. UPS MEMO RT8 1KW verificato con distacco rete elettrica per 10 minuti con esito positivo.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. Spalato 4	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 39. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. attivi 1 PRA 8 BCA e 16 digitali (saturo). UPS Braga Moro PU 1050K6AB 600VA con batterie ko.
PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	V. G. PASCOLI 4	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 38. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. app. 4045 ad uso p. o. + 4 app. digitali in uso, 1 a. u. anal. Per infranode vecchio tipo non collegato a TAF, vg cisco 2811, permutatore ok e documentato, UPS braga moro da 650 w in buono stato (prova di stacco alimentazione positiva) , n. bra 1 da vg , 0523 881560 - td intercent 0523 13006660.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PABX Alcatel OmniPCX Enterprise	Via San Rocco 39	Impianto esercibile ma da adeguare.	NODO 37. Presente impianto OXE. Release R9. 0-h1. 301-31-d-it non più supportata dal Costruttore. attivi 3 bra 1 digitale e 6 BCA. PO modello 4035. Rete strutturata dentro armadio centralino in buono stato. Manca UPS
---------------------------------	------------------	-------------------------------------	--

2.2.2

IMPIANTII NON CONFORMI, ESERCIBILI CON SLA PERSONALIZZATI

Gli SLA applicati sono quelli Personalizzati.

- Nessuno -

2.2.3

IMPIANTI DA SOSTITUIRE – NON ESERCIBILI

- Nessuno -

2.3 Sonde Infranode per telegestione

Per tutti i Clienti sui quali è stata effettuata la migrazione al Voip Intercent, la presenza di TAF (sonde Infranode) precedentemente attivate in modalità commutata dovranno essere riconfigurate, collaudate e certificate in modalità LAN. Le sonde dovranno essere in visibilità dei server Incypher di Rozzano², pertanto è necessario che il Cliente renda disponibile un punto rete nel locale centralino ed un indirizzo IP valido per collegamento internet.

² DC Rozzano: accesso sulla subnet 217.27.80.64/28 sulle porte 11111/TCP e 5110/TCP oltre a 443/TCP; i path sono necessari in sola uscita, ovvero è l'infranode che si presenta ai server e mantiene uno stack attivo.

3. SOLUZIONE PROPOSTA

3.1 SERVIZI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI TELEFONICI

Per la descrizione dettagliata dei profili di servizio si rimanda alla Guida alla Convenzione 0.4, e alla Convenzione per la fornitura dei servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia 2 0.4.

I dati reperiti in fase di sopralluogo, contenuti in forma integrale nel file CNI.xls, sono riportati in sintesi nei paragrafi successivi .

CNI-ARPA
Finale.xlsx

3.1.1

ELENCO APPARATI OGGETTO DELLA PRESA IN CARICO

- Gli apparati Presi in carico secondo gli SLA di CONVENZIONE (par 3.3.2) sono quelli indicati nel Par 2.1.
- Gli apparati Presi in carico, ma con SLA PERSONALIZZATI (par 3.3.3) sono quelli indicati nel Par 2.2.1 e 2.2.2.
 - Tali apparati saranno, nei casi precedentemente specificati, riconducibili al condizioni di SLA da CONVENZIONE solo dopo opportuno intervento di adeguamento.

3.1.2

ELENCO APPARATI NON OGGETTO DELLA PRESA IN CARICO

- Gli apparati NON PRESI IN CARICO sono quelli indicati nel par 2.2.3.

3.1.3

ELENCO LINEE OGGETTO DELLA PRESA IN CARICO

- Nessuna, in quanto in carico a Convenzione Fisso-Mobile.

3.2 Presidio on site

Non è richiesto alcun Presidio On-Site

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

3.3 SLA

3.3.1

LIVELLI DI GRAVITÀ

L'importanza di ciascun guasto segnalato sarà codificato attraverso dei Livelli di gravità assegnati dal Contact Center multicanale del Fornitore.

L'assegnazione dello specifico Livello di gravità dovrà essere repentinamente segnalata (in accordo con i livelli di servizio contrattualizzati descritti nel seguito) dall'operatore del Contact Center multicanale all'utente che ha aperto la chiamata e, per i guasti di livello 1 e 2, al Referente nominato dall'Amministrazione Contraente tramite uno degli strumenti di comunicazione disponibili (preferibilmente via posta elettronica, altrimenti con altri mezzi). All'interno della segnalazione l'operatore del Contact Center multicanale dovrà inserire le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo univoco della chiamata;
- eventuale diagnosi di massima della causa del disservizio;
- stima in merito alle modalità di ripristino del servizio oggetto di guasto;
- stima in merito alle tempistiche di ripristino del servizio oggetto di guasto.

I Livelli di gravità assegnabili ai guasti sono definiti nella seguente tabella:

Livello di gravità	Descrizione
1	Guasto Bloccante: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico oppure di almeno una postazione di operatore o utente VIP ³
2	Errore Grave: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dal sistema telefonico compresa fra il 20% ed il 10%
3	Disservizio o richiesta di assistenza: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 10% delle utenze gestite dal sistema telefonico oppure semplice richiesta di assistenza o gestione

Tabella 1 Livelli di gravità

3.3.2

LIVELLI DI SERVIZIO

I servizi erogati verranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- Tempo di risposta al malfunzionamento
- Tempo di risoluzione del malfunzionamento:
- Tempo di intervento su chiamata per manutenzione
- Tempo di intervento su chiamata per gestione e assistenza
- Disponibilità unitaria del sistema telefonico

³ gli utenti catalogati come VIP non potranno superare il 5% tra quelli attivi del sistema telefonico

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

PARAMETRO		VALORE *		
Descrizione	Liv. Gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risposta al malfunzionamento	Tutti	1 Ora nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi	30 Minuti nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	1	2,5 Ore **	2,5 Ore **	1,5 Ore **
	2	3 Ore	3 Ore	2 Ore
	3	8 Ore	8 Ore	6 Ore
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	1 Ora	1 Ora	20 Minuti
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	3 Ore nel 95% dei casi	1,5 Ore nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Tutti	99,00 % su base annuale	99,00 % su base semestrale	99,50 % su base trimestrale
Tempo di sospensione del servizio per attività concordate		5 minuti nel 99% dei casi (statistica annuale)		

* *le ore o minuti si riferiscono alla finestra di erogazione relativa allo specifico livello di qualità contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente.*

** *riducibili a 30 minuti in caso di possibilità di soluzione mediante ausilio di Telediagnostica e/o di figure di Presidio (nelle relative finestre orarie).*

Tabella 2 SLA

3.3.3

LIVELLI DI SERVIZIO PERSONALIZZATI

A fronte di situazioni di criticità e/o grave non conformità, riscontrate nel Sopralluogo Preliminare, degli impianti e/o dei loro accessori, che rendano impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni di Convenzione, sono di seguito specificati gli SLA ai quali è Telecom Italia è in grado di prendere in carico l'impianto, ferme restando le condizioni economiche previste per il servizio nel caso di massima vetustà. Dal momento della presa in carico, anche tutte le componenti accessorie entreranno a pieno titolo nel servizio di manutenzione correttiva e preventiva, come tutte le altre apparecchiature.

PARAMETRO		VALORE *		
Descrizione	Liv. Gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risposta al malfunzionamento **	Tutti	1 Ora nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi	30 Minuti nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	Tutti	Best Effort	Best Effort	Best Effort
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	1 Ora	1 Ora	20 Minuti
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	3 Ore nel 95% dei casi	1,5 Ore nel 95% dei casi	1 Ora nel 95% dei casi

* *le ore o minuti si riferiscono alla finestra di erogazione relativa allo specifico livello di qualità contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente. In assenza di TAF o presidio, il tempo di risposta è di 8 ore in copertura semplice/estesa e 4 ore nel completo.*

** *Il tempo di risposta include, se possibile, la previsione su modalità e tempistiche di ripristino.*

Tabella 3 SLA personalizzati

3.4 TELE GESTIONE E TELE DIAGNOSI DEGLI IMPIANTI

3.4.1 CONTESTO NORMATIVO D.LG 196/2003 ED IMPATTO SU CUSTOMER BASE PRODOTTI FONIA – IPPABX – PABX

Dato il contesto normativo d.lg 196/2003 i dati contenuti e gestiti dai PABX sono considerati “dati personali” e pertanto tali sistemi ricadono nell’ambito di applicazione del codice Privacy (d. Lgs 196/2003) e di alcuni Provvedimenti del Garante Privacy. Il Codice Privacy dispone infatti che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei principi di liceità, finalità, necessità, esattezza, pertinenza e non eccedenza.

Il titolare, deve adottare adeguate misure di sicurezza, al fine di evitare: **la perdita dei dati, gli accessi non autorizzati, i trattamenti non autorizzati**. In particolare, il trattamento dei dati personali effettuato con strumenti elettronici è consentito se sono adottate le “**misure minime di sicurezza**” e altre misure proporzionate al livello di riservatezza che è necessario garantire ai dati (le cosiddette misure “idonee” e altri requisiti specificati in Provvedimenti del Garante Privacy).

I servizi di gestione di PABX, **sia in loco che da remoto**, devono quindi rispettare le misure previste.

Telecom Italia, nell’ambito dell’attività di Telediagnosi ed Assurance dei PABX commercializzati ai propri Clienti (sia Tradizionali che IP), ha individuato nel Sistema **TAF** (Telegestione Avanzata Fonia) la soluzione tecnico-architeturale che garantisce la gestione dei PABX in conformità alle disposizioni regolate dalla normativa Privacy.

La Piattaforma TAF è costituita da un Centro Di Gestione sito nella server farm di Rozzano (MI) al quale convergono le segnalazioni di allarmi provenienti dagli InfraNodes (i sistemi hardware installati in sede Cliente) interfacciati ai PABX dei Clienti di Telecom Italia.

La piattaforma TAF costituisce, di fatto, il centro stella fisico-logico per l’accesso “sicuro” DA REMOTO dei tecnici abilitati alla gestione dei PABX connessi tramite i suddetti Infranode.

Qualora il Cliente non sia dotato di tali apparati Infranode, essi vanno previsti, installati e collaudati.

Nel caso specifico di **ARPA Emilia Romagna** va prevista l’installazione delle sonde infranodo nelle seguenti sedi:

- **TUTTE, rif. par. 1.3.1**

Qualora in fase di sopralluogo siano state rilevate incompatibilità con la soluzione tecnica Telecom Italia (TAF) utilizzata per il rispetto del codice Privacy (d. Lgs 196/2003) e di alcuni Provvedimenti del Garante Privacy, si segnala che il rispetto di detto codice Privacy potrà essere effettuato solo a fronte di un intervento di adeguamento sul PABX. Durante questo transitorio, con l’obiettivo di garantire comunque al Cliente un servizio di assistenza, si prevede una gestione in best effort ferma restando l’impossibilità di rispettare il Codice Privacy di cui sopra.

3.5 Servizi di adeguamento degli impianti telefonici

Saranno proposte all'Amministrazione, tramite progetto ad hoc distinto dal presente documento, delle soluzioni di adeguamento dei sistemi telefonici Alcatel in essere. Oppure di sviluppo tecnologico in ottica di adeguamento ai servizi erogati ed erogabili tramite la Convezione Fisso-Mobile.

In particolare riferimento a quest'ultima (si veda il relativo "Allegato 1bis SERVIZI AGGIUNTIVI IN CONVENZIONE") si riportano alcuni spunti e suggerimenti che potrebbero rappresentare una valida alternativa tecnologia al solo Adeguamento del parco in essere.

3.5.1

SOLUZIONE IP PBX

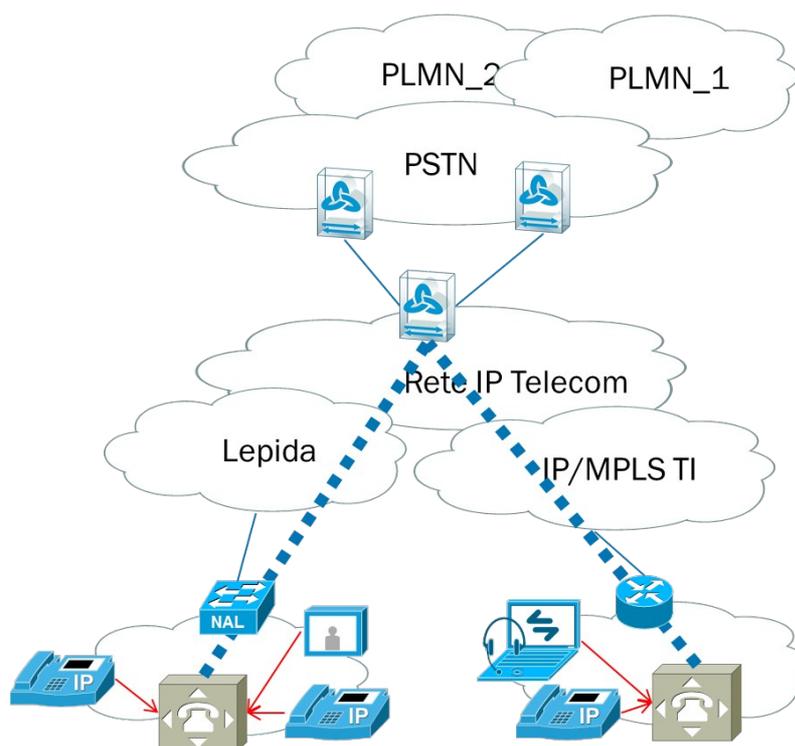
La soluzione IP-PBX on site centralizza tutte le funzioni legate alla gestione delle chiamate afferenti ed originate dagli apparecchi telefonici IP (o di qualsiasi altra tipologia supportata) del Cliente Finale ed assicura a questi ultimi tutte le funzionalità classiche e innovative disponibili sulla piattaforma.

Tale filosofia si applica a tutti gli apparecchi logicamente connessi alla piattaforma, cioè sia a quelli presenti sulla sede principale del Cliente (dove è fisicamente installato l'IP-PBX) sia a quelli distribuiti su uffici secondari connessi anch'essi mediante soluzione di connettività dati opportunamente dimensionata.

L'IP-PBX di riferimento gestisce, attraverso la funzionalità nativa di SIP Server, la connettività verso il mondo esterno per la realizzazione delle chiamate OFF-NET. Solo in tali eventi viene coinvolto il dominio SIP Telecom Italia basato sui Softswitch iMSS.

Il servizio prevede:

- la realizzazione di un'infrastruttura IPPBX nelle sedi dell'Amministrazione (server, ip-phone, media gateway, ecc.)
- la connessione IP al dominio SIP di Telecom tramite rete Lepida o accessi in Convezione
- la gestione della numerazione telefonica standard E.164 e interconnessione alla RTG nazionale e internazionale e a tutti gli operatori di rete fissa e mobile



PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

Le caratteristiche principali del servizio IPPBX on site di Telecom Italia fanno riferimento all'utilizzo della piattaforma SAMIP di SeltaTel.

Si evidenzia che la soluzione in oggetto potrà essere fornita, con analoghe funzionalità, anche utilizzando piattaforme certificate Telecom Italia di vendors alternativi quali (a titolo non esaustivo):

- Alcatel (H.323)
- Cisco 4.3 (H.323)
- SeltaTel (SIP)
- Siemens (SIP)
- NEC_Philips (SIP)
- Cisco 7.1 (SIP)
- Avaya (SIP)
- Aastra (SIP)

Altre piattaforme non sopra indicate potranno comunque essere valutata a Progetto.

Il servizio IPPBX on site consente di integrare voce e dati su un unico accesso, sia casa cliente, attraverso la realizzazione di un unico cablaggio LAN per voce e dati, sia verso la rete pubblica, attraverso lo stesso accesso broadband. Il servizio IPPBX on site viene fornito attraverso la piattaforma VOIP di Telecom Italia, nell'ambito della quale viene integrato l'IPPBX. In particolare l'offerta IPPBX on site prevede che l'IPPBX venga installato presso la sede del cliente, ma rimane di proprietà Telecom Italia, in quanto integrato nella piattaforma VOIP. A carico di Telecom Italia saranno l'installazione, la gestione e la manutenzione dell'IPPBX. Il cliente non può avere accessi in scrittura su IPPBX ad eccezione delle funzionalità di EUC (End User Control) per configurazioni di livello standard.

L'offerta viene commercializzata in una versione, omogenea per tutti i vendor, comprensiva di un ricco set base di servizi. E' inoltre possibile, a seguito di specifiche esigenze, fornire ulteriori servizi (anche attraverso delle personalizzazioni da effettuare eventualmente su base progettuale) tramite gli opportuni "elementi aggiuntivi" disponibili a listino commerciale.

3.5.2

SOLUZIONE VIRTUAL IPPBX

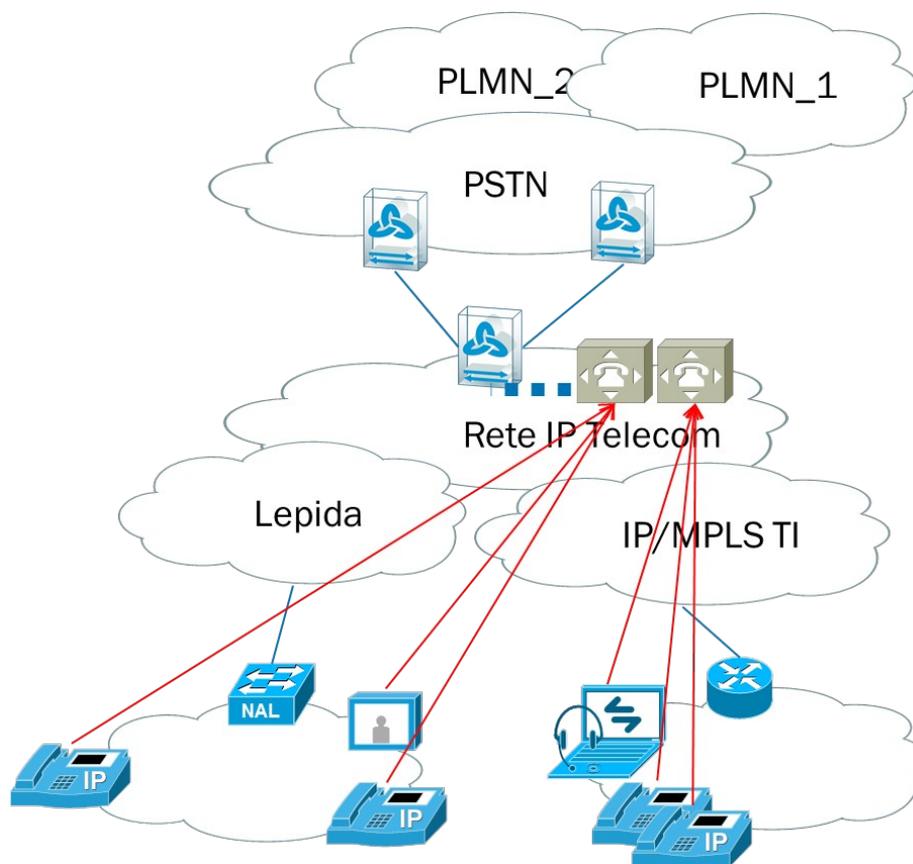
Laddove l'esigenza espressa dall'Amministrazione sia quella di avere comunicazione integrata tra voce, dati ed applicazioni, e le funzionalità di collaborazione debbano essere accedibili sempre, dovunque a prescindere dal device utilizzato, la soluzione ideale è Nuvola It Comunicazione Integrata, la piattaforma Virtual Pbx di Telecom Italia.

La proposizione prevede che sull'unico accesso broadband per dati, fonia e applicativi, vengano erogati da Data Center di Telecom Italia (dove vengono predisposte le infrastrutture abilitanti) i Servizi Pbx e UCC.

L'offerta propone la scelta del numero di canali voce necessari, ognuno dei quali avrà già a bordo tutte le abilitazioni e le licenze (lato piattaforma) per l'attivazione dei servizi a valore.

Il servizio vIPPBX trasferisce la componente centralizzata dell'IPPBX nel Cloud di Telecom Italia, accessibile tramite la rete Lepida o connettività nativa Telecom, acquistabile in Convenzione.

Vi è inoltre la possibilità di scelta del numero di canali voce, disponibilità di postazioni standard pre-configurate, indipendenza tra canali voce contrattualizzati e utenti fisici, interfaccia Web per il self provisioning, opzione ad hoc per il traffico off.net secondo la convenzione Intercent.



Al Cliente sono messe a disposizione delle postazioni standardizzate già composte modularmente con client PC e/o Mobile (Postazioni BASIC/STANDARD/PLUS) mentre viene mantenuta la flessibilità di comporre la tipologia di postazione dedicata al singolo utente o costruita per la specifica sede dove posizionare a seconda delle esigenze apparati ATA, DECT, GATEWAY multifunzione (POSTAZIONE CUSTOM).

Il numero di canali contrattualizzati prescinde dal numero di interni della soluzione.

Il Cliente è quindi completamente autonomo nell'aggiunta ed il cambio delle postazioni end user tramite strumenti web per le procedure di selfprovisioning.

La proposizione a canale si completa con un'opzione ad hoc per il traffico fonia off.net , che viene tariffato secondo quanto previsto dalla Convenzione Intercen.

3.6 Espansione della rete passiva

L'Amministrazione non richiede servizi di espansione della rete passiva.

3.7 Assistenza sistemistica on site

L'Amministrazione non richiede servizi di assistenza sistemistica.

3.8 Formazione per operatori telefonici e gestori di sistemi telefonici

L'Amministrazione non richiede di usufruire di corsi di formazione.

4. PIANO DI ATTIVAZIONE

4.1 Generalità

La presa in carico della gestione del sistema telefonico da parte di Telecom Italia deve essere mandatoriamente preceduta da un sopralluogo congiunto con l'attuale manutentore (se diverso da Telecom Italia) nel quale ci sarà un formale passaggio di consegne di tutti i dati relativi al servizio.

Tutta la documentazione pertinente e le password di sistema dovranno essere consegnate a Telecom Italia in formato elettronico o formato cartaceo.

Lo start-up del servizio può avvenire dopo una verifica di configurazione dei centralini effettuata presso le sedi del cliente.

Durante tale sopralluogo si procederà alla:

- verifica della consistenza del sistema SCP (il numero dei derivati sia equipaggiati che connessi)
- verifica della release sw del sistema SCP che verrà aggiornata qualora sia stata rilasciata dal costruttore la versione migliorativa di upgrade
- verifica dei sistemi di alimentazione
- la configurazione del PABX legato ad aspetti di security.

4.2 Tempi di attivazione per i servizi

Nel presente paragrafo viene riportato il piano dei tempi previsti a partire dalla data di ricezione dell'Ordinativo di fornitura.

Verrà definito e concordato col Cliente il Piano di presa in carico, con una descrizione delle attività corredata da una proposta di piano temporale per l'attivazione dei servizi, comprensivo del dettaglio di eventuali interventi da eseguire sull'infrastruttura locale dell'Amministrazione (PBX ed accessori), propedeutici all'avvio del servizio (Es: installazione componente di telediagnosi/telegestione).

5. SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

5.1 Informativa

In osservanza a quanto disposto dalla vigente normativa in caso di affidamento di lavori, servizi e forniture, Vi evidenziamo la necessità che Telecom Italia SpA disponga prima di iniziare le attività realizzative di quanto segue:

1. informazioni dettagliate su eventuali rischi specifici esistenti presso gli ambienti in cui sono destinati ad operare il proprio personale sociale ed i lavoratori delle eventuali imprese subappaltatrici impiegate e sulle correlate misure di prevenzione e di emergenza adottate (art. 26 comma 1 lett. b del D.Lgs 81/08);

2. nominativi dei Vostri Referenti di sede per i siti interessati.

In caso di assenza di rischi specifici, nei siti in questione, è comunque opportuna una dichiarazione che attesti tale situazione. Alleghiamo, per Vostra utilità, due fac-simile di dichiarazione (in presenza o in assenza di rischi specifici).

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

Rammentiamo altresì che, ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/08, nel caso possano verificarsi rischi da interferenze negli ambienti oggetto delle prestazioni, per attività del Vostro personale o di quello di altre imprese o lavoratori autonomi operanti per Vostro conto, è Vs. onere allegare al contratto (ordine sul portale) (ad eccezione dei casi di esenzione di cui all'art. 26 comma 3 bis del D.Lgs 81/08 e s.m.i.) il documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI) che indichi le misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo tali rischi. Analogamente a quanto sopra, ove, secondo le Vostre valutazioni, non siano presenti rischi da interferenze, è comunque opportuna una dichiarazione in tal senso (all. 2).

Nel caso non dovessimo ricevere tali documentazioni, resta comunque inteso fin d'ora che, in relazione alle attività appaltate da svolgere presso gli ambienti nella disponibilità giuridica Vs. o di altro datore di lavoro, presso il quale deve essere eseguito il contratto, non abbiate rilevato l'esistenza di rischi specifici e/o interferenziali.

Ci riterremo, pertanto, autorizzati a dare avvio alle attività oggetto del contratto di appalto trascorsi tre giorni dalla ricezione del contratto (ordine sul portale), dando comunque disposizione al nostro personale ed alle eventuali imprese subappaltatrici di sospendere ogni attività in caso di Vostre successive indicazioni o laddove si dovessero rilevare, nel corso dello svolgimento delle attività presso gli ambienti di cui sopra, situazioni tali da non consentire di lavorare in sicurezza.

6. COLLAUDO

In merito alla fase di sola presa in carico dell'esistente parco macchine, non è previsto alcun tipo di Collaudo.

A fronte di attività di adeguamento degli impianti telefonici, sanno previste delle prove mirate a verificare il buon funzionamento delle soluzioni messe in campo, realizzate con l'ausilio di installatori e configuratori.

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

7. ESERCIZIO

Nel presente § si riepilogano i servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione di cui usufruirà l'Amministrazione in relazione ai servizi sottoscritti in seguito all'attivazione.

7.1 Riferimenti Telecom Italia

Help Desk Informativo	
<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 1
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Centro Gestione Ordini	
<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 2
<i>Fax</i>	800.316.999
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.GestioneOrdini@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Help Desk Assistenza tecnica	
<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 3
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDtecnico@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	H24 x 7

Help Desk Informativo – Avanzamento Richieste	
<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 4
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Per eventuali comunicazioni di tipo certificato, si potrà fare riferimento al seguente indirizzo *e_mail*:

ConvenzioneManutenzione2.Intercenter@pec.telecomitalia.it

8. VALORIZZAZIONE ECONOMICA

8.1 Valorizzazione economica del servizio in Convenzione

Il presente paragrafo contiene la valorizzazione di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione.

Si precisa inoltre che sarà valorizzato di default un pacchetto di Interventi su chiamata e assistenza sistemistica. La sua presenza si giustifica con la necessità di fare attività in modo celere ed in presenza di un accordo contrattuale.

È stato previsto un totale di 15 gg di intervento su chiamata e 15 gg di assistenza sistemistica. Il numero delle giornate è puramente indicativo e l'importo potrà essere utilizzato indistintamente per entrambe le attività nel corso dei 36 mesi.

Le giornate saranno fatturate come previsto da capitolato a consuntivo (solo in caso di reale utilizzo).

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

NOTA: in verde area INPUT

Canoni per servizi di base (inclusi tutti i servizi richiesti nel capitolato)	Q.tà derivati	Canone annuale IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale canone annuo IVA esclusa (Q x Pu)	Canone triennale IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale canone Triennale IVA esclusa
Manutenzione impianti fino a 2999 derivati (Livello di Qualità Semplice)		€ 5,60	€ -	€ 16,80	€ -
Manutenzione impianti fino a 2999 derivati (Livello di Qualità Esteso)	1331	€ 7,48	€ 9.955,88	€ 22,44	€ 29.867,64
Manutenzione impianti fino a 2999 derivati (Livello di Qualità Completo)	147	€ 9,34	€ 1.372,98	€ 28,02	€ 4.118,94
Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Semplice)		€ 5,04	€ -	€ 15,12	€ -
Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Esteso)		€ 6,73	€ -	€ 20,19	€ -
Manutenzione impianti oltre 2999 derivati (Livello di Qualità Completo)		€ 8,41	€ -	€ 25,23	€ -
TOTALE (A) (Euro IVA esclusa)			€ 11.328,86		€ 33.986,58

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

Canoni presidio fisso		Q.tà	Canone annuale IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale canone annuo IVA esclusa (Q x Pu)	Canone annuale IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale canone Triennale IVA esclusa
A1	Presidio on site orario semplice		€ 30.000,00	€ -	€ 90.000,00	€ -
A2	Presidio on site orario esteso		€ 35.000,00	€ -	€ 105.000,00	€ -
A3	Presidio on site orario esteso con sabato		€ 38.544,00	€ -	€ 115.632,00	€ -
A4	Presidio on site orario completo		€ 106.875,00	€ -	€ 320.625,00	€ -
TOTALE (B1) (Euro IVA esclusa)				€ -		€ -

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

	Interventi a chiamata	Q.tà	Prezzo IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale prezzo IVA esclusa (Q x Pu)
A5	prima ora assistenza sistemistica on site (in orario di lavoro)	15	€ 73,33	€ 1.099,95
A6	ore successive assistenza sistemistica on site (in orario di lavoro)	105	€ 8,00	€ 840,00
A7	prima ora assistenza sistemistica on site (notturno o festivo)		€ 83,33	€ -
A8	ore successive assistenza sistemistica on site (notturno o festivo)		€ 11,00	€ -
A9	prima ora intervento su chiamata (in orario di lavoro)	15	€ 60,00	€ 900,00
A10	ore successive intervento su chiamata (in orario di lavoro)	45	€ 0,00	€ -
A11	prima ora intervento su chiamata (notturno o festivo)		€ 90,00	€ -
A12	ore successive intervento su chiamata (notturno o festivo)		€ 0,00	€ -

TOTALE (B2) (Euro IVA esclusa)		€ 2.839,95
---------------------------------------	--	-------------------

	Formazione	Q.tà	Prezzo IVA esclusa Prezzo Unitario (PU)	Totale annuo IVA esclusa (Q x Pu)
A14	Corso di formazione per operatori		€ 249,00	€ -
A15	Corso di formazione per gestori del sistema		€ 498,00	€ -
TOTALE (B3) (Euro IVA esclusa)				€ -

PROGETTO ESECUTIVO CONVENZIONE INTERCENT-ER PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2

EMESSO DA: **Solution Development Strategic**

COD. PROG.: 14NE1984XPEX REV. 1 DEL 05/08/2014

TOTALE ORDINATO SERVIZI DI BASE (A) (Euro IVA esclusa)	€ 33.986,58
TOTALE ORDINATO SERVIZI ACCESSORI (B) = B1 + B2 + B3 (Euro IVA esclusa)	€ 2.839,95
TOTALE ORDINATO ADEGUAMENTO SISTEMI TELEFONICI (C) (voce da ordinare fuori dal portale IntercentER)	€ -
VALORE COMPLESSIVO OFFERTA (Totale)= A + B + C + D (Euro IVA esclusa)	€ 36.826,53

N. Proposta: PDTD-2014-735 del 21/10/2014

Centro di Responsabilità: Area Patrimonio E Servizi Tecnici

**OGGETTO: Direzione Amministrativa - Area Patrimonio e Servizi Tecnici.
Adesione alla Convenzione Intercent-ER relativa ai servizi di
assistenza, gestione e manutenzione di sistemi e apparati di telefonia.
TELECOM ITALIA SpA . CIG 59735823CF**

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 23/10/2014

Il Responsabile dell'Area Bilancio e
Controllo Economico
