

**Capitolato Speciale per l'affidamento della
concessione dei servizi di gestione dell'Impianto
Telematico del Centro Agroalimentare di Bologna**

Bologna, 20 aprile 2011

Definizioni

CAAB, Centro Agro Alimentare di Bologna S.c.p.a, la società Committente

Insediato, operatore economico che svolge la sua attività all'interno dei locali messi a disposizione da CAAB

Utenza, l'insieme di Operatori (concessionari, locatari etc.) insediati all'interno del Centro Agroalimentare di Bologna, compresa la stessa CAAB, fruitori finali dei servizi oggetto del presente CSA.

Impianto Telematico, impianto centralizzato veicolante i servizi di telecomunicazione quali telefonia, trasmissione dati, reti; etc.

Service Level Agreement (SLA), Contratto fra CAAB e l'affidatario, valido per tutta l'utenza CAAB, per i servizi oggetto del presente Capitolato Speciale in cui vengono specificati i parametri gestionali e prestazionali minimi da garantire per i servizi stessi.

DISPOSIZIONI CONTRATTUALI E SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI

Art. 1 – DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Il Centro AgroAlimentare Bologna, CAAB, si estende su un'area di 583.000 mq con una infrastruttura in fibra ottica già posata della lunghezza di 22 km.

Al 31/03/2011 gli utenti che operano all'interno della struttura CAAB sono 75 imprese, giuridicamente distinte, potenzialmente aumentabili e di differente natura:

- operatori commerciali
- operatori ortofrutticoli
- operatori di logistica.

Alla data di pubblicazione i servizi erogati agli utenti mediante l'utilizzo degli impianti e delle reti di proprietà di CAAB, *sono*:

- Fonia,
- Localizzazione,
- Connettività attraverso l'infrastruttura di Networking LAN

La natura di queste categorie di servizi ed utenti, come il loro orario di lavoro sono tali da richiedere una garanzia di servizio h.24 per 365 gg l'anno.

L'affidamento e l'esecuzione in concessione, ex art. 30 del d.lgs. n. 163/2006, dei servizi di gestione dell'Impianto Telematico di CAAB, comprensivo della fornitura di Servizi di Telecomunicazione all'utenza insediata nel centro agroalimentare di Bologna e delle ulteriori attività previste al successivo art. 2, sono disciplinate dal presente Capitolato, dal bando di gara nonché da tutte le norme contrattuali di carattere generale, dalle specifiche tecniche e dal progetto tecnico e dall'offerta presentata, nonché dalle norme vigenti in materia di contratti pubblici in quanto espressamente richiamate nel presente capitolato o nel bando di gara, nonché dagli artt. 1655 e segg. c.c. in quanto applicabili. Ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto della presente concessione si rinvia, altresì, alla planimetria (**Allegato 1**) che riproduce la struttura mercatale di CAAB nel suo complesso con l'individuazione degli immobili in cui sono insediati i soggetti che operano nell'ambito del centro agro-alimentare e che costituiscono gli utenti dei servizi erogati mediante la gestione dei suddetti impianti telematici (utenza). Detti soggetti sono presenti nell'ambito del centro agroalimentare di Bologna in ragione delle concessioni di assegnazione degli spazi in esclusiva, rilasciate da CAAB, ovvero

mediante contratti di locazione commerciale.

Art. 2 - OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha per oggetto la concessione dei servizi di gestione dell'Impianto Telematico di proprietà di CAAB ed assume ad oggetto le seguenti attività:

- A) Servizi di Telefonia fissa, alle condizioni economiche offerte in gara (Listino), rivolti all'utenza.**
- B) Servizi di Connettività Internet always-on, alle condizioni economiche offerte in gara, rivolti all'utenza.**
- C) Servizi di gestione e manutenzione dell'Impianto telematico (Allegato 3), alle condizioni economiche offerte in gara, rivolti all'utenza.**

Tali attività dovranno essere svolte in ragione del suddetto rapporto di concessione di servizi, comprendente la concessione d'uso, il cui canone è definito all'art. 12 del presente Capitolato, degli impianti telematici di proprietà di CAAB, con vincolo ad instaurare un rapporto diretto con l'Utenza, come sopra definita, in qualità di clienti finali dell'affidatario.

Il servizio C) è da considerarsi servizio principale in quanto economicamente e funzionalmente prevalente.

Oltre al corrispettivo relativo ai servizi di cui al punto A) sulla base dell'effettivo utilizzo dei servizi di Telefonia da parte dell'utenza, l'affidatario percepirà dai medesimi singoli utenti un corrispettivo a copertura di tutti gli altri oneri come meglio specificato nel disciplinare; quest'ultimo corrispettivo, relativo ai servizi di cui alla lettere B) e C), verrà suddiviso sull'utenza e costituirà il canone di Gestione.

Le quantità indicate in riferimento al traffico telefonico di cui alla lettera A), riportate nel bando di gara, nel presente Capitolato Speciale e nei relativi allegati, non sono in alcun modo vincolanti né per CAAB Scpa, né per i singoli utenti, in quanto trattasi di valori meramente indicativi, che potranno essere soggetti a variazioni, anche in diminuzione, in funzione delle esigenze degli stessi singoli utenti e di CAAB. Pertanto, ogni variazione delle quantità di traffico sopra menzionate, rispetto a quanto posto a base di gara, nel corso dell'esecuzione del contratto, non attribuirà alcun diritto o pretesa in ordine all'integrazione dei corrispettivi orari pattuiti, né di ogni altra forma di indennizzo o modifica degli obblighi assunti dall'affidatario. Parimenti l'importo complessivo posto a base di gara non determina in capo all'affidatario alcun diritto né verso CAAB, né verso i singoli utenti, in ordine all'effettivo conseguimento di tale

importo in sede di esecuzione del contratto.

La durata contrattuale complessiva è prevista in anni 5, oltre al periodo di Affiancamento di cui all'art.4, che dovrà svolgersi secondo le modalità definite dal disciplinare di gara.

La fornitura di Servizi di Telecomunicazioni comprende **i servizi indicati alle lettere A) e B)** e non saranno ammesse offerte che evidenzino caratteristiche o condizioni peggiorative rispetto alle attuali forniture, così come descritte nel presente Capitolato all'art. 3.

Si sottolinea che la fornitura dei Servizi di Telecomunicazione deve essere circoscritta alla mera fornitura di servizi di fonia e trasmissione dati, come meglio specificato al successivo art. 4, comprensiva dei soli servizi accessori necessari a notificare un malfunzionamento e ricevere chiarimenti.

Il servizio di cui alla lettera C) Gestione e manutenzione dell'Impianto Telematico dovrà prevedere un rapporto diretto dell'affidatario con l'Utenza a cui, tra l'altro, l'affidatario erogherà direttamente i servizi di Telecomunicazione senza l'intermediazione di CAAB.

Le attività da espletare di cui alla lettera C), così come meglio specificata al successivo art.4, si articolano in:

- **Affiancamento** dell'attuale affidatario dei servizi di fonia, rete dati, manutenzione e conduzione per un periodo di circa 2 mesi; l'obiettivo è acquisire tutte le informazioni e configurazioni relative alla struttura con l'intento di non causare disservizi agli operatori insediati CAAB;
- **Utilizzo in concessione temporanea**, per la durata del presente contratto, dell'Impianto Telematico di CAAB ivi compresa la gestione dello stesso e dei servizi rivolti all'utenza per tutto il periodo contrattuale.
- **Consolidamento** della struttura in concessione temporanea nei primi tre mesi di decorrenza contrattuale, entro il cui termine l'affidatario dovrà provvedere:
 - × alla eventuale fornitura ed installazione di materiali e strumenti mirata alla razionalizzazione e miglioramento dell'infrastruttura;
 - × alla messa a punto delle procedure e degli strumenti di gestione in modo tale da consentire la fruibilità da parte degli operatori insediati CAAB e del controllo da parte di CAAB della piena corrispondenza dell'attività svolta a quanto previsto dai documenti di gara e dal successivo contratto, comprensivo di eventuale fornitura di materiali e strumenti,
- **Gestione** dell'Impianto Telematico.

- **Redazione di un listino** di forniture di dispositivi e prestazioni da erogare all'Utenza.

Al termine di ciascuna delle fasi di Affiancamento e di Consolidamento l'Affidatario dovrà redigere uno specifico documento che attesti l'attività svolta, gli obiettivi conseguiti, le eventuali criticità, nel rispetto di quanto dichiarato in sede di gara nel "Progetto tecnico e relazione organizzativa". Detti documenti dovranno essere sottoposti all'approvazione di CAAB per la valutazione degli eventuali rischi di disservizi residuali e degli strumenti tecnico-economici che l'affidatario propone per il superamento degli stessi. CAAB a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere i controlli tesi a monitorare le citate situazione di rischio o concordare con l'affidatario gli interventi di implementazione opportuni.

La consegna dell'impianto all'Affidatario sarà documentato da apposito verbale di consegna delle chiavi di accesso e con l'autorizzazione ad intervenire nel sistema con nuove credenziali.

Art. 3 – CARATTERISTICHE DELL'ATTUALE STRUTTURA DELL'IMPIANTO TELEMATICO CAAB

L'impianto è composto da due infrastrutture separate:

- Infrastruttura per la Telefonia fissa e
- Infrastruttura per la Trasmissione dati.

Entrambe le infrastrutture, come da **Allegato 3**, si articolano in locali diversi, contenenti gli armadi rack, condividono un unico locale (cd. centro stella) e, infine, condividono il livello di accesso (tratta che termina nelle prese a muro all'interno degli stand dei singoli utenti finali) formato da cavi UTP in categoria 5e e 6. L'elenco degli apparati sia di rete sia di fonia è contenuto **nell'Allegato 2**.

Locale Centro Stella

Il locale centro stella, si veda la Planimetria in **Allegato 4**, ospita:

- 1) gli apparati per la connettività ad Internet, connessi all'apparato core della rete di trasmissione dati;
- 2) il PABX centrale dell'impianto telefonico.

Inoltre nel locale sono ospitati dispositivi di proprietà di Telecom Italia (quindi non facenti parte dell'impianto Telematico) tramite i quali l'operatore eroga servizi a clienti privati nelle zone limitrofe CAAB. Attualmente il servizio di ospitalità all'operatore non è regolamentato.

Nel locale sono inoltre predisposti rack a 42 RU, 19", atti ad ospitare (housing) apparati dell'Utenza.

Facilities

Nei locali del centro stella è collocato un UPS APC SYMMETRA che alimenta tutto il corpo centrale del CAAB, con l'eccezione dello stabile Meridiana (**Allegato 3**), ad un carico non superiore al 70-80% garantendo un'autonomia di circa 40-50 minuti (AVG 72% - 52 min.). carico di CAAB.

Sono inoltre presenti altri 3 UPS, due collocati nell'armadio 19 e uno nell'armadio 20, il cui funzionamento è strumentale sia agli apparati telematici sia agli impianti di CAAB, i cui oneri di manutenzione rimangono a carico di CAAB.

E' attivo sui tre gruppi di continuità un sistema di allarmi via SNMP alla mail del "presidio".

Le alimentazioni elettriche sono tutte a carico di CAAB e, in particolare, per il locale centro stella, l'alimentazione elettrica proviene da una cabina di proprietà che effettua la trasformazione da media tensione a 380V. Il Centro stella è connesso alla cabina da una linea monofase con cavi 120mmq e interruttore di protezione della linea da 250A.

Si dispone di una potenza utilizzabile di 55kW. Una misura di carico estemporanea (eseguita in data 11 marzo 2010 ore 15:00) ha evidenziato un consumo di circa 7,5 kW corrispondente al 14% del carico totale. Detta misura non può considerarsi di picco.

Sono presenti 2 sistemi di condizionamento autonomi a parete di rispettivamente 8000 e 4000 btu. Empiricamente, pur non essendo il locale termicamente isolato 8000 btu sono sufficienti a garantire una temperatura di 21°C nei mesi estivi.

Criticità

Di seguito sono riportate alcune criticità dell'attuale Impianto Telematico. In particolare la seguente tabella riporta i dispositivi non più supportati dal produttore

Descrizione	Descrizione
PIX 515E (HA)	Firewall
VPN CONCENTRATOR3005	Firewall

Rete trasmissione dati

1. Rete wired

Attualmente la rete di trasmissione dati cablata conta circa 600 punti attivi. La topologia di distribuzione della rete dati è logicamente suddivisa in tre layer sulla base del numero di terminazioni, ossia di hop passivi, necessari a raggiungere il centro stella

dell'infrastruttura.

- Primo Livello: tratte direttamente connesse al centro stella
- Secondo livello: una terminazione passiva tra centro stella e nodo
- Terzo livello: due terminazioni passive tra centro stella e nodo

La classificazione esatta di ciascun punto di distribuzione è visualizzata **nell'Allegato 3** al presente Capitolato.

La fibra ottica della rete di trasmissione dati è di tipo multimodale 62.5/125 con guaina silconica. Le sole tratte dall'armadio 28 al Centro Stella e dall'armadio 29 all'armadio21 sono state cablate con fibra monomodale 9/125. I cavedi e le passerelle sono tali da garantire una efficace protezione meccanica dei cavi e strategicamente collocati in modo da limitare le possibilità di tranciamento legate al passaggio di mezzi.

Architettura di rete

L'architettura è quella tipica di una rete layer 2 switched in cui:

- la ripartizione degli spazi utenti è basata su vlan 802.1Q (una vlan per utente)
- l'apparato centro stella fa da gateway per le reti degli utenti

Esistono eccezioni a questo schema generale: alcuni utenti utilizzano come gateway o gli apparati PIX 515E con funzione di VPN oppure apparati dedicati non a gestione CAAB (quindi non facenti parte dell'Impianto Telematico) ma collocati presso il centro stella.

Gli apparati sono tutti Cisco System, tipicamente Catalyst serie 2970 o 2960. Si veda **l'Allegato 2** del Capitolato Tecnico per i dettagli del parco macchine.

Il protocollo CISCO VTP propaga le VLAN all'interno dell'infrastruttura e permette, in maniera economica, semplice e veloce di separare virtualmente più reti locali ed eventualmente mantenere su una stessa rete locale più sedi dello stesso utente ubicate in qualsiasi posto all'interno del Centro Agroalimentare.

La ridondanza tra un rack e il rack gerarchicamente superiore sfrutta la seguente tecnica (o variazioni più complesse della stessa):

- A livello di dorsale vengono utilizzati due collegamenti terminati su apparati differenti presso lo stesso rack.
- Gli apparati vengono connessi tra di loro.

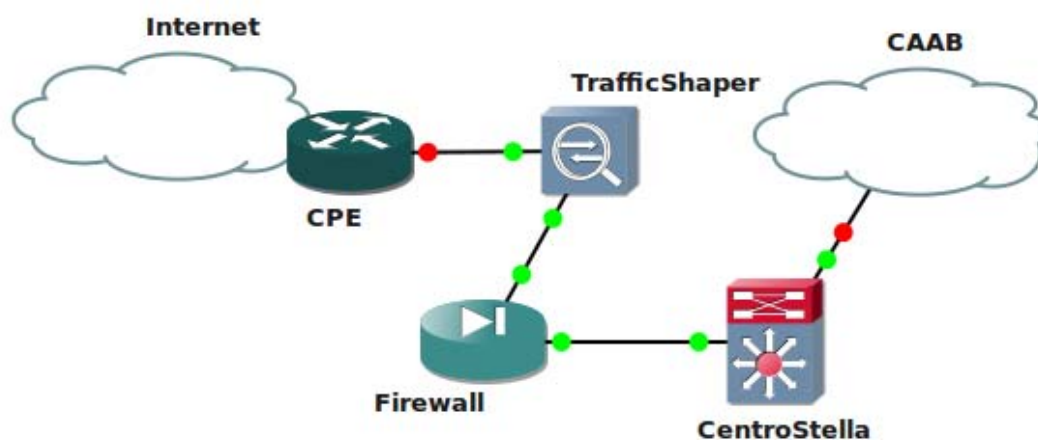
Si viene a creare quindi in ciascuna dorsale un anello governato automaticamente dal protocollo STP (modalità PVST).

Il piano di indirizzamento è normalmente concordato con CAAB per evitare sovrapposizioni degli address space e prevede di associare reti /24 o /16 a ciascuna vlan o rete utente.

2. Interconnessione verso Internet

Ad oggi l'interconnessione verso Internet prevede la catena di blocchi logici riportata in figura. Tali blocchi svolgono le seguenti funzioni

- **Traffic Shaper** ha lo scopo di realizzare un granulare partizionamento della banda tra le diverse connessioni che transitano per i successivi firewall. Ad oggi tale funzione è svolta da un Cisco 3560
- **Firewall** è formato da una coppia di Cisco PIX 515 in modalità active-standby e da un ulteriore PIX che funge da VPN Concentrator.



- **Centro Stella** E' il blocco che raccoglie tutto il traffico dati dell'utenza. Qualsiasi trasmissione circoscritta alla rete locale transita attraverso l'apparato centro stella della rete di distribuzione. Oggi tal funzione è svolta da un Cisco Catalyst 6509E. La struttura è schematicamente rappresentata in **Allegato 5**.

3. Rete wireless

La struttura gode di una copertura completa in tecnologia Wifi (IEEE 802.11).

La rete Wifi viene realizzata con 14 Access Point Cisco AIRONET 1242 che mantengono nascosti gli SSID utilizzati.

Ad oggi gli operatori utilizzano AP propri (*quindi non facenti parte dell'impianto telematico*) per ottenere una maggiore flessibilità nello sfruttamento della rete dati mentre gli AP dell'impianto vengono utilizzati per i soli servizi di Localizzazione riportati di seguito su esclusiva indicazione di CAAB.

4. Monitoraggio

Ad oggi non è presente alcun sistema monitoraggio nella disponibilità di CAAB. Le

informazioni di dettaglio sulle quantità di banda potranno essere richieste durante il periodo di Consolidamento o di Affiancamento.

5. Rete fonia

La rete telefonica conta di 624 punti attivati su un massimo 1200; la distribuzione è realizzata mediante cavo categoria 3 con guaina anti-roditore. Il Numero licenze è 1.500 compresi anche i numeri Dect.

Come verificabile in **Allegato 3** l'infrastruttura è a topologia stellare con un PABX che copre la maggior parte della struttura e due PABX (uno non facente parte dell'impianto Telematico) remotizzati presso strutture decentrate.

Il PABX Centrale è un Alcatel 4400. Le linee telefoniche attualmente fornite sono **3 (tre) accessi primari ISDN (PRA) da 30 canali, configurati come multilinea GNR con selezione passante.**

La struttura gode inoltre di una completa copertura DECT al momento attivati in numero 241 su un massimo di 300.

6. Localizzazione a fini logistici

CAAB chiede per il controllo dei servizi di movimentazione merci la possibilità di identificare mediante la rete 802.11 la posizione di un eventuale bene nel processo di consegna dello stesso allo stand. Per il raggiungimento di tale obiettivo, la copertura di ciascun access point è stata ridotta al fine di ridurre le sovrapposizioni e quindi l'ambiguità nella localizzazione.

In tal modo un operatore di logistica può identificare la propria posizione rispetto ad un particolare bancale valutando l'access point a cui è in quel momento associato.

Art. 4 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E MODALITA' GESTIONALI

Fornitura di servizi di Telecomunicazione di cui all'art. 2, lett. A) e B).

I servizi di Telecomunicazioni oggetto di Fornitura devono **sostituire in toto i Servizi attualmente erogati e non comportare alcun peggioramento rispetto alle caratteristiche della fornitura attuale e che sono definite all'art. 3 del presente Capitolato.**

I servizi oggetto di Fornitura dovranno essere erogati improrogabilmente a partire dal 1° Gennaio 1012.

A) Servizi di Telefonia fissa

Il servizio di telefonia fissa tradizionale deve garantire la gestione delle chiamate uscenti ed entranti. Il traffico uscente gestito è classificato nelle seguenti tipologie:

- Urbano (compreso il distrettuale),
- Interdistrettuale,
- Fisso-Mobile nazionale (tutti i prefissi in decade 3 resi disponibili dal Piano di Numerazione nazionale),
- Internazionale (incluse le chiamate ai terminali mobili esteri),
- Numerazioni speciali (in decade diversa da 0 e 3).

Deve essere garantito il **mantenimento della numerazione esistente** e l'aggiornamento del DBU per la fornitura e pubblicazione di elenchi abbonati e dei servizi di informazione abbonati per le linee prese in carico, a meno di esplicita autorizzazione contraria da parte di CAAB.

I seguenti servizi debbono essere inclusi nella fornitura del servizio di linea telefonica, ove richiesti.

- Identificazione del chiamante (CLIP e COLP)
- Blocco della identificazione del chiamante (CLIR e COLR)
- Selezione passante
- Multiple subscriber number
- Closed User Group
- Subaddressing
- Trasferimento di chiamata
- Terminal Portability
- Attesa
- Richiamata su occupato
- Conferenza a tre
- Casella vocale
- Messaggio di cortesia

Servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Fornitore dovrà garantire agli utenti la disponibilità dei dati di fatturazione sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni. È richiesta una documentazione di tipo riepilogativo per ogni Utente, con allegati i dettagli, fino a livello di singola utenza, contenenti almeno i seguenti dati:

- Data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- Numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy

- personale;
- Tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
 - Durata complessiva della chiamata;
 - Costo complessivo della chiamata;
 - Dati di dettaglio relativi all'uso dei servizi di Addebito al Chiamato e Ripartito, con il dettaglio delle differenti modalità di Addebito Ripartito.

Per il traffico telefonico, a livello aggregato per tutte le forniture effettuate dall'utenza nel suo complesso dovranno essere forniti i seguenti dati:

- Durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal piano tariffario ed in aggiunta per le chiamate verso rete radiomobile e se possibile per operatore radiomobile di destinazione chiamata;
- Parametri di utilizzo delle singole linee (quali ad esempio, numero totali minuti di traffico per singola linea nel periodo di rendicontazione, valori di picco in termini di percentuale di utilizzo in periodi di tempo di un ora/mezzora ecc.).

Il Fornitore dovrà inoltre fornire la possibilità di effettuare raggruppamenti delle utenze per centri di costo, secondo specifiche indicate da CAAB o dai singoli Insediati.

Il Fornitore dovrà mettere, per la gestione di tali dati di fatturazione e rendicontazione, a disposizione dell'utenza strumenti Web-oriented tramite il "cruscotto di cui al successivo paragrafo C).

SLA per i servizi di telefonia tradizionale

L'erogazione del servizio dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio di seguito indicati sull'infrastruttura messa a disposizione per prestare il servizio telefonico tradizionale, con riferimento alla norma ETSI-ETR 138 (12/1997)¹, ETSI EG 201 769 V1.1.2 (10/2000) e all'art. 10 del DPR 318/97 ora "art. 72 Codice delle comunicazioni elettroniche, allegato n. 6".

In particolare:

- **Call Setup time (percentuale)² deve essere non superiore a 0,5 secondi nel 99% dei casi,**

¹ I parametri indicati relativi alla norma ETSI-ETR 138 sono da considerare in un contesto di misura per i servizi oggetto della convenzione visti nella loro interezza, in linea con la norma ETSI-EG 201 769 che recepisce la direttiva del Parlamento Europeo 98/10/EC

² Call set up time: definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138, per chiamate dirette a numeri fissi nazionali

- **Unsuccessful Call ratio (percentuale)³ deve essere non superiore a 0,05%,**
- **Tempi di ripristino del servizio inferiore alle 3 ore dalla segnalazione del malfunzionamento, senza soluzione di continuità temporale (00:00 – 24:00, 365 giorni all'anno)**

I valori indicati per Call set up time e Unsuccessful call ratio dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati a mezzo test richiesti da CAAB con un insieme di 1.000 (mille) chiamate campione effettuate nell'arco delle 24 ore in più giorni lavorativi.

Il Fornitore dovrà realizzare specifiche campagne di misura, i cui risultati dovranno essere resi disponibili a CAAB (se richiesto); in mancanza CAAB potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore. Qualora CAAB, a suo insindacabile giudizio, ritenga che il Fornitore non rispetti tali parametri di qualità di servizio dichiarati, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con CAAB, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 (trenta) giorni solari; in mancanza CAAB potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

L'attivazione dei servizi e gli eventuali collaudi dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

- minimo impatto sulla normale operatività delle sedi
- qualora un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio, è garantito il ripristino immediato della condizione preesistente

B) Servizi di connettività Internet always-on

Il servizio di trasmissione dati deve essere di **tipo Flat (senza costi di traffico) e always-on (connessione disponibile h24 365 gg all'anno) per una banda garantita di accesso di 100Mbps come di seguito dettagliato.**

La linea fornita dovrà consentire la connessione alla big-Internet, e assicurare il trasporto di tutti i protocolli veicolabili su IP, salvo eventuali limitazioni imposte dai

³ Unsuccessful call ratio: definito come da sezione 5.2 della norma ETSI – ETR 138. La condizione di unsuccessful call si deve considerare raggiunta, verso rete fissa dopo 4 secondi per i collegamenti urbani e 6 secondi per quelli interurbani

vincoli di sicurezza a discrezione di CAAB.

Il servizio deve comprendere inoltre un piano di indirizzamento IP pubblico di 128 indirizzi.

L'attivazione dei servizi e gli eventuali collaudi dovrà avvenire nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

- minimo impatto sulla normale operatività delle sedi;
- qualora un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio, deve essere garantito il ripristino immediato della condizione preesistente.

Specifiche tecniche connettività internet richiesta

La situazione attuale prevede a livello contrattuale quanto segue:

- 1 accesso Gigabusiness con una banda garantita di 10Mbps
- un piano di indirizzamento IP pubblico di 128 indirizzi.

Il CPE è un router Cisco 3725.

La connettività è erogata centralmente presso il locale centro stella (Allegato 4).

CAAB ripartisce tale risorsa Internet tra l'Utenza con il duplice scopo di erogare connettività e realizzare VPN site-2-site tra l'utenza e sedi esterne degli Insediati.

Il servizio di connettività Internet dovrà essere erogato attraverso l'impiego di un idoneo apparato di accesso, che dovrà essere messo a disposizione, gestito e configurato dal fornitore assegnatario come componente integrale del servizio. L'apparato di accesso dovrà essere allo stato dell'arte della tecnologia e del mercato, dovrà implementare protocolli allo stato dell'arte e dovrà essere dimensionato in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Le interfacce dovranno essere conformi allo standard Fast Ethernet (10/100 Autosensitive).

Il servizio dovrà inoltre rispettare come minimo i livelli di servizio elencati nella seguente tabella.

Finestra temporale di erogazione	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7.
Banda Massima in Accesso (BMA)	100 Mb/s simmetrica (Upstream = Downstream)
Banda Garantita in Accesso al dominio (BGA)	100 Mb/s Best Effort

Ritardo di trasferimento (Round Trip Delay, RTD)	Tempo necessario ad un pacchetto per un tragitto end-to-end (all'interno della rete del fornitore assegnatario), con riferimento alla tratta origine-destinazione-origine RTD < 500 ms. ⁴
Tasso di perdita dei pacchetti (Packet Loss, PL)	Percentuale di pacchetti scartati sulla totalità di quelli trasmessi < 5% I valori del parametro si riferiscono ad un tragitto interno alla rete del fornitore assegnatario. ⁵
Disponibilità unitaria ⁶	99,5%
Tempo di ripristino del servizio ⁷	disservizi di tipo "bloccante" ⁸ : <i>8 ore solari</i> disservizi di tipo "non bloccante": <i>12 ore solari</i> disservizi di tipo "anomalia": <i>5 giorni solari</i>
Ripetitività di un disservizio	≤ 1 ogni 8 mesi sia per guasti di tipo "bloccante" che "non bloccante".

C) Gestione e manutenzione dell'Impianto Telematico

Il servizio deve essere articolato nelle fasi di cui all'art. 2 di Affiancamento, Consolidamento e Gestione.

Il Consolidamento dell'impianto dovrà garantire una ottimizzazione della Gestione volta all'individuazione e implementazione di meccanismi automatici in grado di, ove possibile,

1. compensare problematiche in maniera automatica e senza immediato intervento umano;
2. ridurre le possibilità di errore umano definendo e implementando set di procedure automatiche per la gestione dei guasti, la segnalazione di allarmi, il monitoraggio delle baseline di funzionamento;
3. ottimizzare i costi di esercizio.

⁴ Calcolato su un intervallo di riferimento di 24 ore

⁵ Calcolato su un intervallo di riferimento di 24 ore

⁶ Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo "bloccante") rispetto al periodo di osservazione standard di 4 mesi solari.

⁷ Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la chiusura dello stesso.

⁸ I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

Bloccante: CAAB non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.

Non bloccante: CAAB è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.

Anomalia: CAAB avverte malfunzionamenti dei servizi di connettività/sicurezza, i quali però non ne condizionano l'utilizzo.

Nel caso in cui, l'affidatario preveda interventi di ampliamento o di sostituzione di parti dell'infrastruttura telematica questi dovranno essere realizzati preservando la continuità dei servizi esistenti e comunque programmati in accordo con CAAB.

Durante la fase di Gestione l'affidatario dovrà assicurare:

- la piena fruibilità e continuità di servizio agli insediati sia in termini di connettività di base che di servizi più evoluti;
- il rispetto degli SLA previsti dal presente Capitolato;
- il presidio on site di un tecnico per le verifiche fisiche della regolarità del sistema e per le richieste dell'utenza per almeno 2 giorni la settimana nell'arco orario 8-18;
- il costante aggiornamento di tutta la documentazione tecnica dell'impianto che dovrà sempre essere fruibile da CAAB.

Tutti gli oneri di Gestione e Manutenzione sostenuti durante il periodo contrattuale saranno a carico dell'affidatario, che, in sede di relazione tecnica, dovrà proporre la sostituzione dei componenti dell'Impianto Telematico, con componenti funzionalmente equivalenti e computazionalmente adeguati, anche allo scopo di ridurre i costi di manutenzione. Per quanto riguarda il centro Stella gli oneri di manutenzione compresa l'eventuale sostituzione delle batterie del gruppo di continuità, come le verifiche necessarie alla corretta funzionalità del sistema sono a carico dell'affidatario.

Terminato il periodo contrattuale tutti gli strumenti, i dispositivi e i materiali relativi al Consolidamento rientreranno nella piena disponibilità di CAAB.

Al termine del periodo contrattuale le componenti dell'Impianto Telematico dovranno essere computazionalmente adeguate all'utilizzo, ossia con una baseline di funzionamento che non impegni più del 50% delle risorse computazionali di ciascun dispositivo a meno di eccezioni evidenziate durante il periodo contrattuale e di cui CAAB abbia rinunciato alla sostituzione.

Al termine del periodo contrattuale il piano di manutenzione adottato dall'Affidatario, inteso come date di intervento e di sostituzione, eventuali garanzie sugli apparati in essere, particolari configurazioni ecc. dovrà poter essere trasmesso a CAAB e applicata dallo stesso, anche allo scopo di garantire la necessaria autonomia nella gestione di eventuali dispositivi non più supportati.

Le espansioni dell'Impianto Telematico successive al Consolidamento saranno quotate

attraverso il Listino facente parte dell'offerta di cui alla *lettera C) del presente capitolo* e realizzate a carico del soggetto richiedente e comunque con il benessere di CAAB. Tuttavia le espansioni da effettuare a seguito dell'esaurimento delle risorse dell'Impianto Telematico, quindi dedicate non ad una singola utenza, dovranno essere realizzate su richiesta di CAAB e addebitate, con modalità da concordare, in misura proporzionale al relativo utilizzo al fruitore.

CAAB non è tenuta a far eseguire le sostituzioni all'affidatario alle condizioni di listino, (qualora risultino superiori ai prezzi di mercato) e, pertanto, la stessa potrà provvedere alla fornitura dei componenti in modo autonomo, riservando all'affidatario la sola installazione e configurazione dell'apparato il cui importo non potrà superare le 16 ore di tariffa oraria dello stesso listino.

L'affidatario prende atto della necessità di accedere a locali per cui esistono servitù dettagliate all'art. 6 del presente Capitolato, e si impegna ad accedervi e a permettere l'accesso a terzi secondo le modalità descritte.

Articolazione delle attività e livelli di servizio

Le fasi di attività oggetto della gestione e manutenzione degli impianti telematici, come specificate all'art. 2, consistono:

- nell'Affiancamento all'attuale gestore entro il 31/12/2011;
- nel Consolidamento dell'impianto telematico;
- nella Gestione, manutenzione ordinaria e monitoraggio dell'impianto telematico.

L'Affiancamento e' temporalmente collocato all'interno del periodo di gestione attuale quindi dovrà terminare entro il 31/12/2011 ed avere una durata di almeno 2 mesi, decorrenti pertanto, salvo cause di forza maggiore o comunque non imputabili alla volontà di CAAB, dal 1 novembre 2011.

Durante questa fase il concessionario dovrà acquisire le informazioni relative alle configurazioni e alle regole di comunicazione di ciascuno degli operatori insediati, ma potrà accedere agli apparati solo in presenza del personale dell'attuale Gestore e non potrà disporre di credenziali di accesso autonome.

L'attività di Consolidamento, inizierà assieme al periodo di Gestione e si intende conclusa entro 3 Mesi e comunque al termine:

1. dell'adeguamento dell'infrastruttura proposto;
2. della strutturazione delle informazioni relative all'impianto telematico;
3. della realizzazione del sistema informativo atto a rendere fruibili all'utenza le procedure informatiche e le informazioni richieste in sede di Gara.

Nell'ambito dell'attività di Consolidamento e per il solo adeguamento dell'infrastruttura proposto CAAB si riserva di concedere, su richiesta, una proroga della scadenza indicata nel progetto redatto in sede di gara.

La richiesta di proroga, formulata nel periodo di Consolidamento e motivata dall'impatto tecnico ed economico dell'adeguamento proposto, sarà insindacabilmente concessa o meno da CAAB.

La fase di Gestione inizia il 01/01/2012 e si conclude al termine del periodo contrattuale.

Sul piano temporale, le fasi si sviluppano come nella seguente immagine



L'affidatario dovrà garantire l'erogazione dei servizi telematici nel rispetto degli SLA oggetto di Gara durante tutta la fase di Gestione.

Durante la fase di Affiancamento l'affidatario potrà, sulla base delle ulteriori informazioni acquisite e in accordo con CAAB, integrare la documentazione di Gara per la stesura del progetto esecutivo delle attività di Consolidamento e Gestione che sarà allegato al verbale di consegna dell'impianto telematico a titolo di variazione migliorativa del progetto formulato in sede di gara;

Gestione e Manutenzione

Fermo restando che l'affidatario potrà integrare il seguente elenco con attività ulteriori che si rendessero necessarie durante il periodo contrattuale e fatta salva l'approvazione di CAAB, le attività di Gestione devono comprendere:

Servizio di helpdesk a cui indirizzare le Richieste di cui alla sezione successiva o altre segnalazioni e contattabile H24 attraverso il **“cruscotto”** facente parte della fornitura. Tale sistema informativo dovrà essere fruibile all'Utenza:

- attraverso i terminali connessi all'Impianto Telematico di CAAB;
- attraverso almeno 2 postazioni comuni da predisporre a cura dell'affidatario e accessibili H24;
- telefonicamente.

Il cruscotto, realizzato anche mediante l'ausilio di più applicativi, dovrà essere strutturato per poter memorizzare e tracciare l'evoluzione di tutti i contatti provenienti dall'utenza in un sistema informativo. Tale sistema sarà a disposizione di CAAB anche al fine di permettere a CAAB di valutare il rispetto degli SLA contrattuali. **II**

“cruscotto” non dovrà essere soggetto a licenze onerose per CAAB né per l’utenza.

Sino alla realizzazione di tale sistema i dati che dovranno essere memorizzati in esso dovranno essere conservati a cura dell'affidatario e resi fruibili a CAAB e agli operatori insediati secondo modalità che dovranno essere esplicitate nel progetto tecnico presentato in sede di offerta.

Servizio di monitoraggio e gestione di guasti dell'impianto telematico di CAAB: a seguito della rilevazione di un guasto di qualsiasi tipologia dovrà essere previsto un intervento di risoluzione da eseguire nei tempi contrattuali e specificati nella sezione “*Tipologie di Guasto*”.

Il servizio dovrà essere strutturato per poter memorizzare e tracciare l'evoluzione dei guasti dell'impianto Telematico in un sistema informativo a disposizione di CAAB al fine di permettere a CAAB di valutare il rispetto degli SLA contrattuali attraverso il cruscotto di cui al punto precedente.

Sino alla realizzazione di tale sistema i dati che dovranno essere memorizzati in esso dovranno essere conservati a cura dell'affidatario e resi fruibili a CAAB e agli operatori insediati secondo modalità che dovranno essere esplicitate nel progetto tecnico presentato in sede di offerta.

L'affidatario dovrà anche prevedere il monitoraggio dei messaggi di “alert” degli UPS indicati all’art. 3 e darne immediata notizia a CAAB con le modalità che saranno concordate al momento della consegna dell’impianto stesso e a provvedere alle attività necessarie, rispetto all’alert rilevato, per mettere in sicurezza il sistema sulla base di quanto indicato nel documento delle procedure di monitoraggio “alert” allegato al verbale di consegna dell’impianto.

Servizio di manutenzione: è a carico dell’Affidatario la manutenzione ordinaria dei dispositivi in esercizio o comunque costituenti il progetto di adeguamento dell’Impianto Telematico. L’affidatario deve porre in essere le attività ed i controlli che ritiene utili al mantenimento della piena funzionalità dell’impianto, oltre a prevedere una scorta di sicurezza per la sostituzione per riparazione degli apparati esistenti. In alternativa è accettabile prevedere la sostituzione degli apparati esistenti con dei dispositivi dell’impianto di analoghe caratteristiche; in questa modalità dovrà essere comprovata l'esistenza di una diffusa presenza di tali dispositivi sul mercato.

Al fine di mantenere un'uniformità dei materiali le eventuali sostituzioni di parti dell’Impianto Telematico dovranno essere effettuate utilizzando oggetti compresi nel listino oggetto di Gara e notificate a CAAB che si riserverà di non accettare la

sostituzione se ritenuta non adeguata.

I tempi di questo processo di accettazione della sostituzione non possono essere usati per giustificare eventuali superamenti di soglie temporali nel ripristino dei guasti.

Si intende, in ogni caso, ad esclusivo carico dell'affidatario anche la manutenzione intesa come verifica della funzionalità del sistema, ivi compresa la sostituzione delle batterie, dell'UPS presente nel locale Centro stella (**Allegato 4**).

Servizio di Housing di dispositivi. Presso il locale Centro Stella sarà possibile erogare un servizio di housing degli apparati dell'utenza sulla base del listino oggetto di gara.

Tipologie di Richiesta

Si definisce **Richiesta** un contatto a seguito del quale l'affidatario si impegna ad effettuare, ove possibile automaticamente, una serie di azioni come di seguito definite. Ogni richiesta dovrà essere tracciata nel cruscotto di cui alla sezione precedente per permettere a CAAB la verifica del rispetto degli SLA contrattualizzati.

Si individuano 2 classi di Richieste effettuabili dagli insediati:

1. Richieste ricomprese nel Canone di Gestione sostenuto dall'Utenza di cui all'art. 4 del capitolato. Questa tipologia riguarda tutte le richieste di base relative all'Impianto Telematico da parte dell'utenza e riferibili principalmente a:

- **richiedere l'attivazione di una o più prese dati o telefoniche;**
- **richiedere la variazione della destinazione d'uso di una o più prese dati o telefoniche;**
- **richiedere la variazione dei parametri di rete destinati ad un'utenza**

Questo tipo di **Richieste** dovranno essere trattate entro 60 minuti, ***tempo di assegnazione***, dalla segnalazione, indicando in risposta alla Richiesta il momento di esecuzione (giorni della settimana e orari) che non potrà essere posticipato oltre le **tempistiche massime di espletamento**. Alla Richiesta dovrà poter essere allegata una eventuale documentazione accessoria in formato elettronico se necessaria all'esecuzione dell'intervento oggetto della Richiesta.

Il ***tempo di espletamento*** riferibile a questo tipo di richieste dovrà, previo accordo con l'operatore insediato, essere inferiore ad **1 gg. lavorativo**, se espletabile a distanza, e comunque non superiore a **5 gg. lavorativi** nei soli casi in cui è necessario un intervento fisico nello stabilimento.

Inoltre l'utenza deve poter:

- **Richiedere la risoluzione di un disservizio.**

In tal caso la Richiesta deve essere considerata in analogia ad un guasto e trattata

secondo le tempistiche e le modalità descritte nella sezione “Tipologie Guasto”. In questo caso la procedura deve prevedere di specificare un riferimento tramite il quale l'utente che apre la Richiesta possa essere ricontattato.

Una Richiesta si considera espletata a fronte di una conferma da parte dell'utenza. L'indisponibilità dell'utenza, opportunamente documentata, permette di prolungare il tempo di espletamento per una durata pari alla permanenza dell'indisponibilità senza che questo possa influire sul calcolo delle Penali legate al superamento degli SLA.

L'evoluzione di ogni Richiesta dovrà essere conservata in un sistema informativo a disposizione di CAAB tramite il cruscotto in fornitura allo scopo di permettere a CAAB il controllo delle tempistiche contrattuali.

CAAB a valle dell'esame della documentazione conservata nel sistema informativo di cui sopra si riserva di valutare l'effettivo rispetto delle condizioni contrattuali eventualmente riducendone il tempo di espletamento nel caso la sua estensione non sia giustificata. L'assenza di documentazione implica la possibilità da parte di CAAB di decidere insindacabilmente l'aggiornamento dei tempi di espletamento secondo la classificazione opportuna quindi il conseguente ricalcolo delle penali contrattualmente previste.

2. Richieste per cui è previsto un listino di Gara. Fermo restando il vincolo di considerare l'infrastruttura esistente come una base di partenza, tutte le Richieste effettuate dall'utenza e rivolte alla modifica dell'impianto telematico non esplicitate al punto precedente e comunque relative ad ampliamenti dell'infrastruttura o a necessità di approvvigionamento dell'utenza ovvero a obsolescenza dei dispositivi, devono essere contemplate nel preventivo mediante l'applicazione di un listino presentato in sede di offerta, completo di servizi, lavori di infrastrutturazione e nuovi apparati o attrezzature. I contenuti minimi di tale listino sono elencati alla sezione successiva.

Listino per attività a richiesta dei singoli utenti non comprese nel canone di Gestione definito in sede di gara (di cui all'Allegato B del Bando).

I singoli utenti hanno la facoltà di richiedere all'affidatario la fornitura di apparati e strumenti e le prestazioni, alle condizioni economiche previste dal listino parte II.

Nel caso uno o più utenti si rivolgano ad un terzo per la fornitura di apparati e strumenti inserite nel listino parte seconda ovvero intenda fare uso di dispositivi propri, dovrà darne comunicazione all'affidatario ed a CAAB che saranno tenuti all'autorizzazione, fatto salvo la verifica della compatibilità degli stessi con l'impianto generale. L'installazione e la configurazione delle apparecchiature suddette potranno

essere autonomamente eseguite dall'utenza solo se all'interno degli spazi in uso esclusivo, in nessun caso potrà essere consentito l'intervento sugli apparati di CAAB a soggetti diversi dall'affidatario che nel caso dovrà applicare le seguenti voci del

Listino parte I come definite in sede di gara:

Listino parte I :

VOCI	Unità di Misura
Consulenza e assistenza per integrazione con l'infrastruttura dell'Impianto Telematico CAAB	(€/h) minimo 1/2 h.
Housing hardware	(€/mese)
Housing apparati di rete	(€/mese)
Gestione apparato di rete non facente parte degli asset oggetto di concessione.	(€/mese)
Diritto di chiamata (applicabile ai soli guasti riconducibili ad un non corretto comportamento del chiamante e inferiore ad Euro 25,00)	(€/chiamata)

Si riporta una traccia non esaustiva delle ulteriori voci da comprendere nella definizione del **Listino⁹ parte II** come definito in sede di gara lasciando la possibilità di ampliamento di tale lista in sede di Offerta economica della gara stessa e durante il periodo contrattuale a fronte di richieste specifiche dell'utenza e fatta salva l'approvazione di CAAB.

Listino parte II

VOCI	Unità di Misura
Assistenza e consulenza per la verifica di nuovi servizi, o ristrutturazioni delle configurazioni e delle regole degli impianti telematici riservati al singolo utente	(€/h) minimo 1/2 h.
Applicazione di particolari politiche di sicurezza per determinati servizi	(€/una tantum)
Applicazione di banda riservata all'accesso verso Internet	(€/mese)
Integrazione di collegamenti di tipo VPN	(€/una tantum)
Posa di 30 metri di cavo UTP Cat.5e	(€/cad.)
Certificazione delle attestazioni in Cat.5e	(€/cad.)
Posa di 30 metri di cavo UTP Cat.6	(€/cad.)
Certificazione delle attestazioni in Cat.6	(€/cad.)
Acquisto apparato di switching ad 8 porte Gigabit-	(€/cad.)

⁹ Nel caso in cui nell'Impianto Telematico esistano e siano utilizzati dispositivi inquadrabili nelle medesime categorie i dispositivi proposti dovranno almeno assicurare i medesimi standard prestazionali dei dispositivi analoghi utilizzati attualmente nell'Impianto Telematico.

VOCI	Unità di Misura
Ethernet	
Manutenzione apparato di switching ad 8 porte Gigabit-Ethernet	(€/mese)
Acquisto apparato di switching a 24 porte Gigabit-Ethernet con 4 Porte SFP, non comprese	(€/cad.)
Manutenzione apparato di switching a 24 porte Gigabit-Ethernet con 4 Porte SFP	(€/mese)
Acquisto Access-Point in tecnologia 802.11 ^o /b/g/n	(€/cad.)
Manutenzione Access-Point in tecnologia 802.11a/b/g/n	(€/mese)
Acquisto Telefono Cordless in standard DECT	(€/cad.)
Acquisto Telefono VOIP	(€/cad.)
Manutenzione Telefono VOIP	(€/mese)
Acquisto Telefono VOIP Cordless	(€/cad.)
Manutenzione Telefono VOIP Cordless	(€/mese)

La possibilità di effettuare un particolare tipo di Richiesta deve essere abilitato da CAAB mediante una **classificazione dell'utenza** in:

- Insediati (gli utenti che operano nell'ambito del CAAB, oltre alla stessa CAAB Scpa);
- insedianti (definiti come soggetti interessati all'insediamento che chiedono la verifica dei servizi telematici rispetto alle loro esigenze). La richiesta per "un insediante" dovrà essere sempre formulata da CAAB che al momento della richiesta stessa comunicherà all'affidatario il soggetto, CAAB stessa o "l'insediante", a cui addebitare i costi delle prestazioni richieste.

Il sistema informativo attraverso cui tracciare l'evoluzione delle richieste deve tener conto di tale classificazione al fine di visualizzare, attraverso il cruscotto, le sole Richieste abilitate sulla base della classificazione dell'utenza.

In sede di realizzazione del sistema informativo CAAB esplicherà quali tipologie di Richiesta sarà proprio di ciascuna classe di utenti.

Le modalità con cui le Richieste verranno gestite in attesa della conclusione della fase di Consolidamento quindi la loro informatizzazione saranno da concordare con CAAB.

Tipologie di Guasto

Si individuano le 3 tipologie di guasto all'impianto Telematico di CAAB. Ad ogni tipologia di guasto coincide un **tempo di ripristino** che definisce il minimo livello di servizio contrattuale. A ciascun guasto segnalato dall'Utenza è necessario dare un riscontro diretto con l'Utenza entro il **Tempo di assegnazione**, fissato in minuti 60.

- **Guasto non Bloccante** si tratta di un generico guasto rilevabile esclusivamente dal sistema di monitoraggio il cui effetto non è un disservizio sull'utenza. Il tempo di ripristino è di **3 giorni lavorativi** dalla rilevazione sul sistema di monitoraggio. Non può essere classificato come non bloccante un guasto di cui almeno un'utenza ha lamentato un blocco completo.
- **Guasto Bloccante** si tratta di un generico guasto il cui effetto è un disservizio su una singola utenza. Il tempo di ripristino è di **6 ore solari** dalla rilevazione sul sistema di monitoraggio o comunque dalla segnalazione di disservizio.
- **Guasto generalizzato** si tratta di un generico guasto il cui effetto è un disservizio su un insieme di utenze. Il tempo di ripristino è di **3 ore solari** dalla rilevazione sul sistema di monitoraggio o comunque dalla segnalazione di disservizio. **L'impossibilità di accedere al "cruscotto"** dalle postazioni comuni dedicate è comunque considerato Guasto generalizzato.

Nel caso il guasto non sia imputabile o risolvibile autonomamente all'affidatario esso dovrà, dopo averlo classificato,

- Specificare tale estraneità entro un **tempo di assegnazione** (fissato in **minuti 60**) dalla rilevazione del guasto o dalla segnalazione dello stesso da parte dell'utenza.
- Esibire la documentazione necessaria a comprovare l'estraneità al guasto, quindi l'impossibilità di risolverlo nei tempi contrattuali, e porre in essere tutto quanto **tecnicamente** necessario alla risoluzione del guasto da parte di terzi.
- Nel caso, e solo in quello, in cui la responsabilità del guasto sia imputabile ad un non corretto comportamento da parte dell'utenza l'affidatario potrà addebitare al chiamante una quota denominata **diritto di chiamata** preventivamente specificata a listino. CAAB sarà arbitro di tali eventuali controversie.

Un guasto si considera chiuso, in assenza di segnalazione dell'utenza, a fronte del rientro dell'allarme del sistema di monitoraggio; in caso di segnalazione la chiusura va confermata attraverso un contatto telefonico con le utenze che hanno segnalato il guasto. In mancanza di riscontro positivo la chiusura del guasto non può essere confermata.

L'indisponibilità dell'utenza, opportunamente documentata, permette di prolungare il tempo di ripristino per la permanenza dell'indisponibilità senza che questo possa influire sul calcolo delle Penali legate al superamento degli SLA.

L'affidatario dovrà mettere a disposizione di CAAB, attraverso il cruscotto, l'evoluzione temporale dei disservizi e la documentazione prodotta in formato elettronico nonché la

correlazione con le eventuali segnalazioni pervenute dall'utenza nel rispetto delle normative vigenti quali ad esempio i provvedimenti del Garante sul trattamento dei dati personali sugli amministratori di sistema.

CAAB si riserva, a valle dell'esame di tale documentazione di valutare:

- l'effettiva estraneità al guasto, eventualmente revocandola a posteriori riassegnandone la responsabilità, anche se parziale, all'affidatario e applicando di conseguenza le penali contrattualmente previste,
- l'effettiva correttezza della classificazione del guasto eventualmente riassegnandone la classe e applicando di conseguenza le penali contrattualmente previste.

Specifiche fase di Consolidamento

Fermo restando che l'affidatario potrà integrare il seguente elenco, le attività di consolidamento comprendono tutto quanto concerne la realizzazione degli strumenti e delle tecniche atte a garantire l'esercizio di gestione nelle modalità sopra descritte.

In particolare, in sede di Offerta, dovrà essere descritta la:

- Realizzazione del progetto di adeguamento/riconfigurazione dell'infrastruttura di rete wired e wireless oggetto di Gara, valorizzando il più possibile gli asset esistenti, al fine di ottenere:
 - una infrastruttura wired magliata e intrinsecamente ridondante che superi le criticità evidenziate nel presente Capitolato e i single point of failure dell'attuale infrastruttura;
 - una copertura wireless dello stabilimento che non comprometta l'attuale sistema di localizzazione;
 - una gestione snella ed efficace di eventuali collegamenti VPN;
 - la possibilità di riservare banda Internet per singole utenze nei limiti della connettività fruibile;
 - la riduzione dei costi di gestione e manutenzione.

Tale progetto dovrà essere mirato all'introduzione di meccanismi di ridondanza automatici che operino a livello di rete e risolvano situazioni **di guasto non bloccante in tempi inferiori al minuto.**

- Realizzazione di un "cruscotto" fruibile via Web che dovrà essere accessibile attraverso un sistema di autenticazione nel rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali. Oltre alle funzionalità precedentemente descritte attraverso il cruscotto dovranno essere disponibili all'utenza le seguenti funzionalità:

- la possibilità di aprire Richieste di cui alle precedenti sezioni comprese quelle per cui è richiesta la sola valorizzazione a Listino;
- la possibilità di verificare lo stato delle richieste pendenti, i loro aggiornamenti e la previsione di chiusura delle stesse;
- la possibilità di verificare in tempo reale i consumi telefonici e il consumo di risorse di rete effettuato dall'insediato.

Dovranno essere disponibili esclusivamente a CAAB le seguenti funzionalità:

- un sistema di monitoraggio dell'impianto telematico e delle relative facilities che misuri i parametri di rete e le durate di un eventuale guasto di qualsiasi classificazione esso sia; il sistema deve quindi riportare la classificazione dei guasti stabilita dall'affidatario e tracciare nel tempo l'evoluzione dello stesso impedendo qualsiasi alterazione dello storico;
 - un sistema di reportistica che aggregi, a fini statistici, i guasti in termini quantitativi e qualitativi, mantenendone uno storico che contenga tutti i dettagli dei singoli guasti per un periodo minimo di 3 anni;
 - un sistema di reportistica che aggregi, a fini statistici, le richieste di gestione in termini quantitativi, qualitativi, di tipologia e di richiedente mantenendone uno storico che contenga tutti i dettagli delle singole richieste per un periodo minimo di 3 anni;
 - un sistema di reportistica che aggregi, a fini statistici, i consumi effettuati dall'utenza e comunque permetta a CAAB la visualizzazione dei consumi stessi;
 - un sistema di controllo che permetta la verifica dei livelli di servizio contrattuali sulla base delle tempistiche di risposta alle richieste degli Insediati e ai guasti dell'impianto telematico e renda automatico il calcolo delle penali di cui all'art.12;
 - un sistema basato su una mappa interattiva che identifichi la posizione degli stand e delle utenze, degli elementi di rete quindi delle configurazioni e delle interconnessioni tra gli stessi, dell'utilizzo dei cablaggi.
- Progettazione dell'integrazione tra fonia e trasmissione dati con un modello a cura dell'affidatario che:
 - valorizzi gli asset esistenti;
 - non precluda integrazioni di soluzioni full voip;
 - proponga un processo di migrazione graduale dalla telefonia tradizionale

- opzionalmente selezionabile da CAAB e dagli insediati;
- sia mirato all'abbattimento dei costi telefonici.

ART. 5 - NORME ISO 9000

L'Impresa Affidataria dovrà inoltre impegnarsi, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di concessione] al rispetto delle procedure previste nel "SISTEMA QUALITÀ" aziendale dell'Ente Gestore relativamente alle norme ISO 9000.

ART. 6 - OBBLIGHI ED ONERI ULTERIORI DELL'AFFIDATARIO IN ORDINE AI REQUISITI ED AGLI ADEMPIMENTI RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO

L'impresa affidataria è tenuta a:

- a) presentare l'elenco dei nominativi del personale destinato all'espletamento dei servizi richiesti;
- b) dotare tutto il personale impiegato di apposito tesserino di riconoscimento con indicazione del nome e del ruolo svolto da ciascun addetto, in conformità a quanto previsto con i dati e gli elementi indicati dall'art. 26, comma 8, D.lgs. 81/08;
- c) non divulgare notizie concernenti, direttamente o indirettamente, i servizi oggetto del contratto, nonché qualsiasi informazione comunque acquisita nell'ambito delle attività di cui al presente Capitolato.

ART. 7 - OSSERVANZA DELLE LEGGI IN MATERIA DI LAVORO, SICUREZZA, OBBLIGHI PREVIDENZIALI E CONTRIBUTIVI

L'impresa affidataria è altresì, tenuta a:

- osservare tutte le norme e prescrizioni legislative e regolamentari relative al collocamento, agli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali, all'assistenza sanitaria dei propri dipendenti e dei loro familiari e alle altre forme di previdenza in favore dei lavoratori;
- osservare tutte le norme per la prevenzione dagli infortuni e per l'igiene sul

lavoro nonché quelle relative alla regolarità delle attrezzature;

- esibire periodicamente ai sensi di quanto previsto dalle norme legislative la certificazione rilasciata dagli Istituti Previdenziali degli avvenuti pagamenti;
- presentare, prima della stipulazione del contratto, apposita dichiarazione di aver ottemperato a tutte le norme di cui al punto precedente mediante sottoscrizione dell'Allegato B cui all'art. 26 comma 2 del Dlgs. 81/08;
- fornire all'appaltante, prima della stipulazione del contratto un documento chiaro ed esaustivo che riporti tutte le misure preventive e protettive adottate nonché le procedure di sicurezza aziendali, i cui contenuti minimi siano conformi a quanto previsto dall'allegato XV, punto 3 del D.Lgs. 81/08.

Poiché da una valutazione preliminare è stata rilevata la possibilità di rischi derivanti dalle interferenze delle attività connesse all'esecuzione del contratto per i quali, conseguentemente, è necessario adottare le relative misure di sicurezza, CAAB ha redatto, ai fini di un'adeguata cooperazione e coordinamento dei lavori, un unico Documento di Valutazione dei Rischi (DUVRI) allegato al presente capitolato (**Allegato 7**), secondo quanto disposto dall'art. 26, comma 3 D.Lgs.81/08 e specificato nella determinazione n. 3 del 5 marzo 2008. Tale allegato A), dovrà essere integrato con le informazioni e i riferimenti delle Imprese Affidatarie ai sensi di legge e dovrà intendersi parte integrante del contratto e a piena conoscenza delle Imprese stesse.

ART. 8 – LUOGHI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI CUI AL PRESENTE CAPITOLATO

Il luogo di svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto è costituito dai locali di CAAB indicati nel presente Capitolato e, nell'ambito della gestione o di verifica dei servizi, dai locali in uso esclusivo ai concessionari o locatari di CAAB. Per l'accesso a questi ultimi dovranno essere sempre concordati gli interventi e le modalità di accesso di cui dovrà esserne data traccia nel sistema di Helpdesk o nel sistema di monitoraggio di cui all'art.3.

L'impresa Affidataria, si impegna a consentire a CAAB e alle aziende dalla stessa autorizzata l'accesso ai locali descritti nel presente Capitolato secondo modalità definite ; a tal fine si impegna a predisporre le condizioni di accesso anche con l'ausilio del personale CAAB.

Si riporta di seguito l'elenco dei locali soggetti a servitù specificandone i vincoli di accesso.

ARMADIO	Condizionatore	Vincoli
1 locale	sì (numero 2)	Telecom Italia per manutenzione apparato di proprietà ed elettricista CAAB
2 locale	No	
3 locale	No	Quadro elettrico-CAAB
4 locale	No	
5 locale	No	
6 locale	No	
7 locale	No	Quadro Beghelli- CAAB
8 locale	Sì	Quadro Beghelli-CAAB
9 locale	No	
10 locale	No	
11 locale	No	
12 locale	No	
13 locale	No	
14 locale	Sì	Contacalorie + unità trattamento aria-CAAB
15 locale	No	Prese luce ufficio 12-INSEDIATO
16 locale	No	Telecom + quadro elettrico CAAB
18 locale	Immobile di terzi	Accesso
19 locale	Sì	Collegamenti sistema informatico CAAB + UPS CAAB+ accesso a soppalco per impianto varchi CAAB
20 locale	No	USP CAAB
21 locale	No	Impianto di ventilazione forzata anti deflagrazione CAAB
22 struttura	No	
24 locale	Immobile di terzi	Accesso Insediato
25 locale	Sì	Accesso affidatario servizio facchinaggio
26 struttura	No	
27 struttura	No	
28 struttura	No	
29 locale	Immobile di terzi	Accesso Insediato

I locali e le strutture, collocate come da planimetria **Allegato 3**, sono attrezzati dal numero 2 al numero 29 come da fotografie **Allegato 6** e sono chiusi da porta dotata di serratura.

Ai locali è necessario consentire l'accesso anche alle aziende che, per conto di CAAB o delle aziende insediate, devono svolgere lavori di connessione telematica, elettrica, lettura contatori, manutenzioni in genere (murarie, infissi ecc.).

Le chiavi di detti locali sono conservate per motivi di sicurezza presso i Servizi informatici e solo la chiave dell'armadio 1 anche presso la portineria di CAAB. All'affidatario saranno consegnate la terza copia delle chiavi più un passepartout che dovrà conservare mediante adozione di procedure di sicurezza da esplicitarsi nel

progetto tecnico da presentarsi in sede di gara.

All'affidatario dovrà essere fatta espressa richiesta di accesso da imprese terze e anche CAAB dovrà darne, in caso di necessità di accesso, comunicazione scritta con indicazione della data e degli orari. Su espressa autorizzazione dell'affidatario, l'ufficio Servizi Informatici CAAB, potrà provvedere alla consegna delle chiavi a terzi, pur non rispondendo di eventuali danni o mancanze fossero eventualmente riscontrate dall'affidatario, il quale pertanto è tenuto, a suo esclusivo rischio, ad essere presente in tali occasioni.

La pulizia dei locali accessibili, con esclusione delle cabine armadio 17, 18, 22, 23.,24, 25, 29., è effettuata da CAAB con le seguenti modalità:

- a frequenza quindicinale il locale 1(Centro stella);
- a frequenza semestrale i locali n. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 26, 27, 28 .

La pulizia degli apparati in senso stretto è a carico dell'affidatario ed è da intendersi compresa nell'attività di manutenzione.

ART. 9 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

L'impresa affidataria ed il personale da questa impiegato saranno pienamente responsabili in via esclusiva di tutti i danni diretti e/o indiretti a cose e persone che dovessero derivare dall'espletamento dei servizi affidati, danni per i quali le medesime sono obbligate a manlevare CAAB per qualsivoglia ed eventuale responsabilità e/o richieste risarcitorie. A tal fine, l'impresa affidataria, , é tenuta a contrarre idonea polizza assicurativa con Primaria Compagnia di Assicurazioni a garanzia e copertura dei rischi derivanti dall'esecuzione delle attività di cui al presente Capitolato Speciale. Considerata la natura dei servizi affidati, l'impresa dovrà anche coprire rischi per danni ai terzi, compresi i soggetti che operano nell'ambito dell'area mercatale, oltre che di perdita o grave danno dei dati e di sistemi di CAAB (ivi compresi i casi di disaster recovery) con un massimale di almeno 2.000.000,00 (duemilioni/00) di euro. Di detta polizza L'Affidatario dovrà fornire copia a CAAB contestualmente alla sottoscrizione del contratto e annualmente presentare copia della relativa quietanza.

ART. 10 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CONDIZIONI DI SUBAPPALTO

E' fatto espresso e tassativo divieto alle imprese affidatarie di cedere, in tutto o in parte, anche per singoli servizi e a qualsivoglia titolo il contratto di concessione di servizi oggetto del presente Capitolato Speciale.

Le imprese affidatarie sono tenute preventivamente a comunicare l'esecuzione di prestazioni per il tramite di imprese terze, anche a titolo di subappalto, nei limiti e con le modalità previste all'art. 118 del Dlgs. 163/06, a CAAB, anche ai fini della necessarie autorizzazioni di legge.

In caso di violazione di quanto sopra disposto in materia di cessione e subappalto, il contratto dovrà intendersi risolto di diritto ex art. 1456 c.c., con escussione della garanzia fideiussoria di cui all'art 14, fatto salvo il risarcimento dei danni arrecati, nonché ogni ulteriore effetto, anche di natura penale, derivante dall'applicazione delle Leggi vigenti.

ART. 11 - SOSPENSIONE O IRREGOLARE ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Fermo restando quanto previsto all'art. 12 nel caso in cui l'impresa affidataria, durante l'esecuzione del contratto , sospenda l'esecuzione dei servizi, ovvero non li esegua in modo regolare e completo, CAAB si riserva il diritto di provvedervi direttamente o tramite altra impresa, addebitando all'affidatario tutte le maggiori spese ed ogni altra passività o danno derivante da tali inadempienze.

CAAB avrà la facoltà di provvedere direttamente o tramite altra impresa all'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato anche nel caso in cui venga disposta la sospensione dell'attività dell'impresa affidataria, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 del D.Lgs. 81/08; anche in questo caso tutte le relative spese, danni e passività saranno addebitate alla ditta appaltatrice.

ART. 12 – COMPENSI, MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI E DEL CANONE DI CONCESSIONE

I corrispettivi dovranno essere fatturati ai singoli utenti entro il giorno 10 di ciascun mese come segue:

- listino fornitura lettera A) di cui all'art. 2, così come offerto dall'impresa risultata affidataria;
- la somma dell'importo della fornitura di cui alla lettera B) e dei servizi di cui

alla lettera C) dell'art.2 sarà addebitata ai singoli utenti sulla base di un canone mensile, così come offerto dall'impresa risultata affidataria. In ogni caso, detto canone non potrà superare per nessun motivo e per tutta la durata del contratto l'importo massimo di Euro 120,00 (centoventi/00);

- un canone mensile **fisso**, escluso dalle valutazioni di gara, di Euro 2,00 (due/00) per ciascun punto di connessione telefonico, fisso o dect, e di rete superiore ai primi tre punti base (es. 1 telefono, 1 fax, 1 punto dati).

Le modalità di pagamento da parte dell'utenza, fatti salvi accordi specifici dell'Impresa Aggiudicata è di 30 giorni dalla data di fattura e dovrà avvenire su conto corrente dedicato ai sensi della legge n. 136/2010.

Per tutta la durata del contratto l'affidatario si impegna a corrispondere a CAAB un **canone annuo di Euro 10.000,00** (diecimila/00) , a fronte della concessione degli impianti telematici di proprietà di CAAB. Detto canone, fisso ed invariabile, dovrà essere annualmente corrisposto a CAAB in rate trimestrali anticipate entro il 30 del primo mese di ciascun trimestre .

ART. 13 - INADEMPIENZE – PENALITA' - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

A seguito di documentato ritardo nell'esecuzione degli obblighi previsti nelle Prescrizioni Normative e nelle Specifiche Tecniche, su segnalazione del responsabile del procedimento, CAAB avrà la facoltà di applicare all'Impresa Affidataria le penali sotto specificate , distinte per tipo di inadempienza.

La contestazione potrà elevata e comunicata da CAAB anche mediante fax inviato all'Impresa Affidataria.

L'Impresa Affidataria avrà 5 (cinque) giorni di tempo dalla contestazione per fare pervenire le proprie valutazioni, a seguito delle quali si vedrà confermata o annullata la penalità a totale discrezione di CAAB, che potrà essere liquidata anche in compensazione delle somme eventualmente dovute da CAAB stessa o dal singolo utente che ha subito il disservizio .

A) e B) Fornitura servizi di Telecomunicazione

L'impresa affidataria dovrà:

- verificare il rispetto dei livelli di servizio di cui all'art. 4 ;
- fornire a CAAB i risultati delle rilevazioni effettuate. Il fornitore assegnatario dovrà rendersi disponibile ad organizzare degli incontri con l'ufficio preposto di

CAAB , con cadenza quadrimestrale, ai fini dell'analisi dei livelli di servizio.
L'impresa affidataria dovrà conservare i risultati delle misure effettuate e renderli accessibili a CAAB, su richiesta, sia in forma disaggregata che in forma aggregata, con riferimento a ciascun periodo di osservazione, fissato in 4 mesi solari. I risultati delle misure che evidenziano scostamenti rispetto ai livelli di servizio di cui all'art. 4, saranno utilizzati per il calcolo delle penali.

Telefonia fissa

PARAMETRO	SLA target	PENALE
Call Setup time	0,5 s nel 99% dei casi,	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore richiesto sarà applicata una riduzione tariffaria percentuale sul servizio in misura pari al doppio dello scostamento individuato (anche per frazioni di punto percentuale).
Unsuccessful call ratio	non superiore a 0,05%	Per ogni decimo di punto percentuale di aumento rispetto al valore richiesto sarà applicata una riduzione tariffaria percentuale sul canone di servizio in misura pari a dieci volte lo scostamento individuato (anche per frazioni di decimo di punto percentuale).
Tempo di ripristino del servizio	< 3 ore solari	Per ogni ora di scostamento globale (calcolato come somma dei singoli scostamenti applicati ai disservizi avvenuti in un periodo di osservazione di 4 mesi su un singolo primario): - 0,1% del canone annuo del singolo primario

Connettività Internet

PARAMETRO	SLA target	PENALE
BGA	100 Mb/s	Le penali saranno valutate in funzione degli scostamenti dei parametri di ritardo di trasferimento, perdita dei pacchetti e jitter (ove applicabile) rispetto ai valori di soglia definiti per ciascuna CdS.
Ritardo di trasferimento	Classe IP Best Effort: RTD < 500 ms	1% del canone annuo per ogni intervallo di rilevazione in cui la percentuale di pacchetti consegnati nel tempo previsto è minore del

PARAMETRO	SLA target	PENALE
		99%.
Tasso di perdita dei pacchetti (Packet Loss, PL)	Classe IP Best Effort: PL < 5 %	1% del canone annuo per ogni intervallo di rilevazione in cui la percentuale di pacchetti non consegnati è maggiore di 6%.
Disponibilità unitaria	Disponibilità "standard": = 99,5%	0,2% del canone annuo per ogni ora di indisponibilità ulteriore rispetto al limite.
Tempo di ripristino del servizio		Per ogni ora di scostamento globale (calcolato come somma dei singoli scostamenti applicati ai disservizi avvenuti in un periodo di osservazione di 4 mesi): <ul style="list-style-type: none"> - 1% del canone annuo per disservizi di tipo "bloccante" - 1% del canone annuo per disservizi di tipo "non bloccante" - 0,05% del canone annuo per disservizi di tipo "anomalia"

C) Gestione Impianto Telematico CAAB

A cadenza quadrimestrale CAAB verifica il rispetto degli SLA contrattuali calcolando su di essi l'eventuale applicazione di Penali come di seguito definite.

Penali sul tempo di assegnazione

Sia T^0 il tempo di assegnazione massimo contrattualmente previsto, \mathbf{R} l'insieme di tutte le applicazioni dello SLA in oggetto, t_i il tempo relativo all'applicazione i contenuta in \mathbf{R} , si definisce

$$P_A = \frac{\sum_{\mathbf{R}} \max(0, t_i - T^0)}{T^0}$$

e la Penale si calcola considerando una quota di 50,00 (cinquanta/00) euro per ciascun punto percentuale di P_A .

Penali sul tempo di espletamento

Sia T_{a^0} il tempo di espletamento massimo contrattualmente previsto per la tipologia di Richiesta a , \mathbf{R} l'insieme di tutte le applicazioni dello SLA in oggetto, $t_{a,i}$ il tempo relativo all'applicazione i della tipologia a contenuta in \mathbf{R} , si definisce

$$P_E = \sum_R \left(\frac{\max(0, t_{a,i} - T_a^0)}{T_a^0} \right)$$

e la Penale si calcola considerando una quota di 50,00 (cinquanta/00) euro per ciascun punto percentuale di **P_E**.

Penali sul tempo di ripristino

Sia **T_a⁰** il tempo di ripristino massimo contrattualmente previsto per la tipologia di Richiesta **a**, **R** l'insieme di tutte le applicazioni dello SLA in oggetto, **t_{a,i}** il tempo relativo all'applicazione **i** della tipologia **a** contenuta in **R**, si definisce

$$P_R = \sum_R \left(\frac{\max(0, t_{a,i} - T_a^0)}{T_a^0} \right)$$

e la Penale si calcola considerando una quota di 50,00 (cinquanta/00) euro per ciascun punto percentuale di **P_R**.

Penali legate a non consistenza della documentazione

In caso si verificano non consistenze quali errata documentazione, errata attribuzione della classe di utente o della classe di intervento ecc. nelle assegnazioni della tipologia dei guasti o delle richieste CAAB si riserva di applicare una penale di 500,00 (cinquecento/00) euro per ciascuna non consistenza oltre la soglia di 5 a quadrimestre.

In caso di inadempimento o disservizio rispetto agli obblighi assunti tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni previste, CAAB anche su segnalazione del responsabile del procedimento, contesterà gli addebiti all'Impresa Affidataria assegnando un termine di 15 giorni per l'acquisizione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Impresa Affidataria abbia risposto, CAAB potrà disporre la risoluzione del contratto, salvo risarcimento di tutti i danni subiti.

Oltre ai casi sopra previsti, il contratto si intende immediatamente risolto ex art. 1456 c.c., senza necessità di preventiva messa in mora nei seguenti casi:

- in caso di interruzione dei servizi senza giustificato motivo;
- in caso di gravi violazione delle obbligazioni discendenti dalla concessione con particolare riferimento alla violazione delle modalità e della tempistica di espletamento dei servizi appaltati di cui al presente capitolato, nonché alla violazione delle norme in materia di lavoro, previdenza ed infortuni anche con specifico riferimento a quanto disposto dalla Legge n. 123 del 3.8.07 in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro;
- in caso di grave e provata indegnità del legale rappresentante dell'impresa,

ovvero di violazione delle norme cd. *antimafia*;

La risoluzione del contratto comporterà il diritto di CAAB di escutere l'importo della garanzia fidejussoria di cui al successivo Art. 15), oltre al risarcimento dei maggiori danni.

ART. 14 - GARANZIA FIDEIUSSORIA

L'affidatario, a garanzia dell'adempimento degli obblighi tutti derivanti dal presente capitolato e da tutte le specifiche obbligazioni in ordine all'esecuzione del contratto assunte anche in ragione dell'offerta dallo stesso prodotta, si impegna a prestare, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, garanzia fidejussoria, così come indicata nel disciplinare di gara, a prima richiesta con espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale bancaria o assicurativa rilasciata da Istituti o Compagnie di primaria importanza, di importo pari al 10% dell'importo contrattuale complessivamente determinato in sede di gara, secondo le modalità previste dall'art. 113 Dlgs.163/06, attivabile entro 15 giorni dalla richiesta scritta. Detta garanzia andrà a scadere al termine delle attività di cui all'art. 2 . In caso di fidejussione assicurativa questa dovrà essere completa di autentica notarile che attesti i poteri di firma conferiti all'assicuratore ad emettere le polizze.

ART. 15 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL CODICE PRIVACY (D. Lgs. 196/2003)

In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Capitolato, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice privacy (D.Lgs. 196/2003).

L'Affidatario si impegna a mantenere indenne CAAB da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del Codice privacy.

L'Affidatario garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del cliente, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 196/03 "Codice Privacy". I dati personali dei clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura dell'offerta e, previo consenso, per finalità ulteriori.

ART. 16 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Allegati

Allegati 1 – Planimetria in formato pdf. (planimetria in scala sarà consegnata in occasione del sopralluogo)

Allegato 2 – Elenco dispositivi esistenti

Allegato 3 – Impianto telematico

Allegato 4 - Planimetria del Centro Stella

Allegato 5 – Struttura rete centro stella

Allegato 6 – Foto locali art.8

Allegato 7 - DUVRI