

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Servizio di connettività Internet per centro stella e sedi periferiche.

Comune di Cemona
Piazza del Comune, 8 - 26100
Tel. centralino 0372/4071
C.F. / P.IVA 00297960197-

Servizio ICT e Agenda Digitale
Via Aselli 13 a – 26100 Cremona
Fax: 0372 407646

Responsabile del procedimento:
Avv. Gabriella Di Girolamo
Tel. 0372 407213
[e-mail: gabriella.digirolamo@comune.cremona.it](mailto:gabriella.digirolamo@comune.cremona.it)

Referente operativo:
Riccardo Orsoni
Tel. 0372 407608
[e-mail: riccardo.orsoni@comune.cremona.it](mailto:riccardo.orsoni@comune.cremona.it)

Indice generale

Definizioni.....	3
Art. 1 – Fabbisogno connettività Internet del Comune.....	4
Art. 2 – Servizio di connettività.....	4
Art. 3 - Livelli di Servizio - SLA (Service Level Agreement).....	4
Art. 4 - Modalità Organizzativa e Gestione.....	5
Art. 4.1 - Responsabile del Contratto.....	5
Art. 4.2 - Responsabile di Gestione.....	5
Art. 4.3 - Comitato Tecnico.....	5
Art. 4.4 - Presa in carico.....	6
Art 4.5 - Tutele in uscita e lock-in.....	6
Art. 5 - Importo dell'appalto.....	6
Art. 6 - Durata dell'appalto.....	6
Art. 7 - Modifica del contratto in fase di esecuzione.....	7
Art. 8 - Revisione prezzi.....	7
Art. 9 - Stipulazione del contratto e relative spese.....	8
Art. 10 - Modalità dei pagamenti.....	8
Art. 11 - Subappalto.....	8
Art. 12 - Cauzione definitiva.....	8
Art. 13 - Inadempienze e penalità.....	8
Art. 14 - Risoluzione del contratto.....	9
Art. 15 - Recesso.....	9
Art. 16 - Cessione del contratto.....	9
Art. 17 - Controversie.....	9

Definizioni

Ai fini del presente capitolato, si intendono:

- per “Comune”, il Comune di Cremona;
- per “ICT”, il servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona;
- per “Concorrente”, il soggetto che partecipa alla gara;
- per “Aggiudicatario”, il concorrente aggiudicatario del servizio;
- per “SLA” (Service Level Agreement), i livelli di servizio che l’Aggiudicatario dovrà rispettare per un corretto svolgimento del servizio stesso;
- per “Codice dei contratti”, il decreto legislativo 31 marzo 2023 n. 36
- per “RDC” il Responsabile Del Contratto
- per “RDG” il Responsabile di Gestione
- per “CT” il Comitato Tecnico

Art. 1 – Fabbisogno connettività Internet del Comune

Le sedi comunali con gli attuali fabbisogni di connettività internet del Comune sono elencate nell'allegato “Piano dei Fabbisogni”.

Art. 2 – Servizio di connettività

Sede CED Via Aselli :

Il servizio di connettività per il centro stella (Internet CED Via Aselli 13 a) deve fornire:

- Una subnet di almeno 8 indirizzi pubblici IPV4 statici direttamente assegnabili agli apparati del Comune
- Almeno 2 porte ethernet configurate sul dispositivo (TA) per l’attestazione dei dispositivi UTM in Alta affidabilità
- Connessione di backup con tecnologia/percorso alternativo
- La connessione non dovrà prevedere filtri alla navigazione e consentire all’ente la definizione di VPN (IPSec IKEv1 e IKEv2 o TLS) e la pubblicazione di servizi senza necessità di intervento dell’operatore.
- banda minima garantita come da allegato “Piano dei Fabbisogni”

Sedi remote:

La connettività per ciascuna sede deve avere:

- almeno un indirizzo IP Pubblico IPV4 statico
- connessione di Backup con tecnologia almeno LTE dove prevista nell’allegato “Piano dei Fabbisogni”
- La connessione non dovrà prevedere filtri alla navigazione e consentire all’ente la definizione di VPN (IPSec IKEv1 e IKEv2 o TLS) e la pubblicazione di servizi senza necessità di intervento dell’operatore.
- banda minima garantita come da allegato “Piano dei Fabbisogni”

Art. 3 - Livelli di Servizio - SLA (Service Level Agreement)

Il servizio deve garantire la manutenzione correttiva volta a garantire la continuità del servizio, per tutti i servizi descritti nel presente Capitolato speciale.

I livelli di servizio dovranno rispettare le tempistiche sotto indicate e garantire il ripristino degli standard di qualità richiesti.

- **Tempo di presa in carico (TPC) dell’anomalia:** è l’intervallo di tempo che intercorre tra l’apertura del trouble ticket e l’inizio delle attività di gestione del problema;
- **Tempo massimo di ripristino(TMR):** è l’intervallo di tempo che intercorre tra la presa in carico del problema e il ripristino del servizio.
- **Criticità 1 (Alta):** guasti che provocano perdita totale del servizio;
- **Criticità 2 (Bassa):** guasti che provocano perdita parziale del servizio (es: intermittenze di servizio), guasti che provocano un limitato degrado del servizio e segnalazioni varie che non modificano la qualità del servizio.

Il servizio deve rispettare i seguenti parametri per garantire gli SLA:

<i>Parametro</i>	<i>Criticità 1</i>	<i>Criticità 2</i>
Tempo di presa in carico (TPC) dell'anomalia	30 minuti	1 ora
Tempo di ripristino sedi principali (TMR)	4 ore	5 ore
Tempo di ripristino sedi periferiche/scuole	5 ore	6 ore

Il processo di gestione degli interventi deve avvenire secondo le seguenti modalità:

Richiesta assistenza

il servizio di assistenza – attivato telefonicamente, con ticket, con e-mail - deve essere garantito 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Help Desk e Customer Care

da Lunedì al Sabato, escluse feste nazionali e religiose Italiane ad eccezione dei giorni di consultazione elettorale, dalle ore 7:00 alle ore 20:00;

Presidio e interventi

da Lunedì al Sabato, escluse feste nazionali e religiose Italiane ad eccezione dei giorni di consultazione elettorale, dalle ore 7:00 alle ore 20:00;

Il ripristino del guasto verificatosi nelle giornate festive deve avvenire entro le ore 07:00 del giorno lavorativo successivo.

Per segnalazioni di guasto effettuate fuori orario d'Ufficio, il tempo di presa in carico TPC decorre dalle ore 07:00 del primo giorno lavorativo utile.

Art. 4 - Modalità Organizzativa e Gestione

Art. 4.1 - Responsabile del Contratto

Prima della stipula del contratto la ditta aggiudicataria dovrà individuare ed indicare la figura professionale denominata Responsabile Del Contratto (RDC), cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti il contratto (con indicazione di recapito, indirizzo mail e telefono cellulare in caso di comunicazioni).

Art. 4.2 - Responsabile di Gestione

Prima della stipula del contratto la ditta aggiudicataria dovrà individuare ed indicare la figura professionale denominata Responsabile di Gestione (RDG), cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura del servizio stesso (con indicazione di recapito, indirizzo mail e telefono cellulare in caso di comunicazioni e reperibilità negli orari d'ufficio dell'ente).

Art. 4.3 - Comitato Tecnico

In accordo con l'aggiudicatario, entro un mese dall'aggiudicazione definitiva, dovrà essere costituito un Comitato Tecnico (CT) per la supervisione delle attività connesse alla fornitura. Il CT sarà coordinato dal Responsabile del procedimento del Comune o suo delegato.

Tale Comitato sarà composto da personale dell'aggiudicatario (orientativamente 3 membri due dei quali saranno l'RDC e l'RDG) e da personale del Comune, a partire dal Responsabile dell'esecuzione del contratto.

Il CT esercita, nei confronti dell'Amministrazione, una funzione consultiva e propositiva in ordine all'attività di ampliamento e/o innovazione dell'intero sistema (connettività, rete) nonché di controllo con particolare attenzione alle criticità ed ad eventuali incidenti. L'aggiudicatario dovrà dare evidenza negli incontri del CT dell'andamento dei servizi svolti attraverso la produzione di report mensili e materiale statistico idonei alla valutazione dell'efficacia del servizio. La tipologia del materiale statistico e dei report potrà variare a seconda delle valutazioni del CT.

Il CT si riunirà in via ordinaria con cadenza di norma bimestrale e redigerà un verbale contenente: situazione del sistema, incident report, variazioni eseguite e/o futuri ampliamenti.

E' prevista la possibilità di convocazione straordinaria in caso di criticità urgenti e la possibilità di rinunciare all'incontro nel caso non ci siano evidenze o problemi da porre all'attenzione del CT.

Art. 4.4 - Presa in carico

L'aggiudicatario deve definire un Piano di presa in carico del servizio concordandolo con il servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona, dall'aggiudicazione definitiva e prima della stipula del contratto.

Il Piano di presa in carico deve specificare le attività per assicurare il regolare funzionamento dell'infrastruttura e dei servizi richiesti alla data di avvio del servizio, dettagliando date e durata delle attività, modalità di esecuzione dei test, modalità di effettuazione del collaudo, necessità di supporto da parte del fornitore uscente, necessità di supporto da parte del personale del Comune, necessità di condivisione di documentazione, matrice delle responsabilità (chi fa che cosa e in che tempi – personale del fornitore uscente, personale del Comune, personale dell'aggiudicatario, altri.)

Art 4.5 - Tutele in uscita e lock-in

Al termine del contratto, o in caso di recesso, l'Aggiudicatario è tenuto a prestare la massima collaborazione con il nuovo operatore al fine di garantire la continuità operativa di tutti i servizi.

L'Aggiudicatario è tenuto, in particolare a mantenere la continuità operativa di tutte le sedi fino al completo passaggio al nuovo contratto/operatore.

Art. 5 - Importo dell'appalto

L'importo complessivo dell'appalto per la realizzazione di tutte le attività descritte nel presente capitolato, è pari al valore risultante dalla gara con base d'appalto pari ad Euro 120,000= al netto dell'I.V.A.

Laddove, intervenisse una convenzione Consip (o di un'altra centrale di committenza regionale aggregata) migliorativa delle condizioni contrattuali, e qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tali da rispettare i parametri Consip, l'Amministrazione potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 come convertito dalla Legge n.135/2012.

Art. 6 - Durata dell'appalto

Il contratto avrà durata di 24 mesi con decorrenza presunta dal 01/10/2023 al 30/09/2025 con possibilità di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

Al fine di consentire la transizione tra l'attuale configurazione del sistema e quella predisposta dall'aggiudicatario, a seguito dell'aggiudicazione definitiva l'aggiudicatario dovrà ottemperare a quanto stabilito dall'art. 4.4 del presente Capitolato speciale e mettere in atto tutte le strategie necessarie alla piena operatività del servizio che deve essere garantita entro e non oltre il sessantesimo giorno dalla data di aggiudicazione definitiva. In caso di ritardo nell'avvio della piena operatività del servizio saranno applicate le penali di cui all'art. 15 – Inadempienze e penalità del presente capitolato. Si specifica che il riconoscimento del corrispettivo economico per i servizi oggetto del presente Capitolato avranno decorrenza dalla messa in esercizio e dalla piena operatività di tutti i servizi.

Ai sensi dell'art. 50, co. 6 del D. Lgs. 36/2023 la Stazione appaltante si riserva la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa verifica dei requisiti dell'aggiudicatario.

I servizi oggetto del presente capitolato sono da ritenersi servizi essenziali, e pertanto non sono passibili di interruzione con le conseguenti responsabilità penali e civili in capo al contraente. Nel caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'aggiudicatario sarà pertanto applicata una penale come previsto all'art. 13 – Inadempienze e penalità.

Il Comune di Cremona si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del del D. Lgs 36/2023 In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Art. 7 - Modifica del contratto in fase di esecuzione

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, ed in particolare:

- per la sopravvenuta necessità di servizi supplementari (art. 120, comma 1, lett. b)
- per le varianti in corso d'opera, da intendersi come modifiche rese necessarie in corso di esecuzione dell'appalto per effetto di circostanze imprevedibili quali nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti sopravvenuti di autorità o enti preposti alla tutela di interessi rilevanti; (art. 120, comma 1, lett. c)

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'aggiudicatario è tenuto ad eseguirle, alle stesse condizioni del contratto originale senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni e senza far valere il diritto di recesso come previsto dall'art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

La Stazione Appaltante si riserva inoltre, senza obblighi in tal senso, di interpellare la ditta aggiudicataria in merito all'effettuazione di servizi relativi a nuove implementazioni delle reti in merito a sopravvenute esigenze; tali servizi saranno oggetto di separata procedura di affidamento.

Eventuali nuove implementazioni dei servizi di connettività oggetto del presente Capitolato

speciale che si dovessero rendere necessarie nel tempo, verranno discusse e concordate dal Comitato Tecnico di cui all'art. 4.3 e congruamente valorizzate. La loro effettiva realizzazione avverrà a seguito della integrazione economica del contratto in essere.

Art. 8 - Revisione prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice ISTAT dei prezzi al consumo.

Art. 9 - Stipulazione del contratto e relative spese

La ditta che risulterà aggiudicataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'aggiudicazione ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'aggiudicatario.

Art. 10 - Modalità dei pagamenti

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture con cadenza posticipata bimestrale, previa verifica positiva di conformità al capitolato e di regolarità contributiva.

Art. 11 - Subappalto

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art.119 del D. Lgs 36/2023.

Art. 12 - Cauzione definitiva

La Ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art. 53 e 106 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 13 - Inadempienze e penalità

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato prestazionale e dal contratto, il Comune invierà formale diffida tramite posta elettronica certificata, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'aggiudicatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- una penale pari ad € 300,00 per ogni giorno di ritardo rispetto all'avvio della piena operatività del servizio (v. art. 6) dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;
- una penale pari ad € 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto al ripristino dello status quo ante di corretto funzionamento, in caso di incidente e/o disservizio, dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;
- una penale pari ad € 500,00 per gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettano la regolarità del servizio, dopo n. 2 richiami scritti, per i quali non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria.
- una penale pari ad € 300,00 per ogni giorno di interruzione del servizio imputabile all'aggiudicatario dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

L'Amministrazione Comunale si riserva, comunque la facoltà, salvo quanto disposto al successivo comma, di far eseguire d'ufficio nel modo più opportuno, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare andamento del servizio ove la ditta stessa, appositamente diffidata, non ottemperi agli obblighi assunti.

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali la Stazione Appaltante si avvarrà anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente effettuato fino allo scadere del termine indicato.

Art. 14 - Risoluzione del contratto

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

Art. 15 - Recesso

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione all'art. 123 del D. Lgs. 50/2016

Art. 16 - Cessione del contratto

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

Art. 17 - Controversie

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicataria e l'Affidatario saranno demandate al giudice ordinario. Foro competente è il Tribunale di Cremona.

Allegati:

Allegato "Piano dei Fabbisogni"

PIANO FABBISOGNO Connettività Internet						
Denominazione Sede	indirizzo (Cremona)	BGA (Banda Garantita Accesso) Down/Up	Alta affidabilità (back-up)	Finestra di erogazione	data presunta inizio canone	Connessione di backup almeno LTE
Internet - Sedi						
Museo Cambonino - civiltà contadina	Viale Cambonino, 22	30mb /10 mb	SI	Standard	1-10-2023	si
Museo Archeologico	Via S. Lorenzo, 4	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Civico Cimitero	Via Cimitero, 1	100 mb /50 mb	SI	Standard	1-10-2023	si
Magazzino Economato	Via dei Cipressi Ex Ardigò	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Uff. Plateatico - permessi	Via Persico, 31	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Palazzo Raimondi (paleografia musicale)	Corso Garibaldi	100 mb /100 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Vicolo Maurino (nuova sede servizi sociali)	Vicolo Maurino	100 mb /50 mb	SI	Standard	1-10-2023	si
Asilo nido Lancetti	Via Lancetti 19	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Asilo nido Navaroli	Via Navaroli 16	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Asilo nido S. Francesco	Via S. Antonio del Fuoco 8	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Asilo nido Sacchi	Via Tibaldi 12	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Agazzi	Via Ticino 26	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Aporti	via Aporti 5	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Castello	Via Garibotti 38	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Gallina	Via San Bernardo	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Lacchini	Via Romanino 1	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Martini	Via S. Antonio del Fuoco 8	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna S. Giorgio	Via S.M. in Betlem 36	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Zucchi	Via Ruggero Manna 22	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scuola materna Martiri della Libertà presso scuola Bissolati	Via Tagliamento 2	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Centro Musica - Centro civico Il Cascinetto -	Via Maffi, 2a	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Politiche Giovanili - Teatro Monteverdi	Via Dante, 149	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
contratto economato 2211500363	via Tofane 25	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
contratti economato FIAB	Piazza Roma, 41	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Museo Civico Sala Puerari - Palazzo Affaitati	Via Ugolani Dati 4	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Spazio Comune connettività pubblica	Piazza Stradivari, 7	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Punto ascolto piazza Aldo Moro 18	Piazza Aldo Moro, 18	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Museo Civico (biglietteria)	Via Ugolani Dati, 4	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
CPIA via san lorenzo seconda linea	Via S. Lorenzo	100 mb /50 mb	NO	Standard	1-10-2023	
scuola S.Felice		100 mb /50 mb	NO	Standard	1-10-2023	
Scolmatore	Via Acquaviva snc	30mb /10 mb	NO	Standard	1-10-2023	
INTERNET CED	Via Aselli 13 a	1GB / 1GB	SI	Estesa	1-10-2023	si