

**CAPITOLATO DI GARA PER LA MANUTENZIONE DELLE
CENTRALI TELEFONICHE DEGLI ISTITUTI COMPRENSIVI BORGOMANERO 1 E
BORGOMANERO 2**

ART. 1 - OGGETTO

Il presente capitolato disciplina l'affidamento e l'espletamento per 24 mesi con possibilità di proroga di ulteriori 6 mesi di un servizio di assistenza e manutenzione hardware di due centrali telefoniche di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Borgomanero e installati presso l'Istituto Comprensivo "Borgomanero 1" di Viale Dante 13 e l'Istituto Comprensivo "Borgomanero 2" di Piazza Matteotti 5, in tutta la sua articolazione così come meglio specificata all'Art. 2.

ART. 2 - TIPOLOGIA DEGLI IMPIANTI

I centralini sono dei VoiSmart acquistati tramite accordo quadro CT7 Consip dal 12/09/2017 e sono così equipaggiati:

- **Istituto Comprensivo "Borgomanero 1":**
 - n. 1 VoiSmart Office Rack 30 IP Bundle 20;
 - n. 1 Scheda espansione 2BRI;
 - n. 1 Modulo IVR;
 - n. 1 UPS Base 140 W x 240 min Bragamoro;
 - n. 1 Terminale IP Classic VoiSmart VEP – 4000;
 - n. 1 Adattatore IP per terminali tradizionali - adattatore di terminale Audiocodes – MP124
 - n. 7 Telefoni analogici.
 - n. 1 UPS Bragamoro
- **Istituto Comprensivo "Borgomanero 2":**
 - n. 1 VoiSmart Office Rack 30 IP Bundle 20;
 - n. 1 Scheda espansione 2BRI;
 - n. 1 Modulo IVR;
 - n. 1 UPS Base 140 W x 240 min Bragamoro;
 - n. 7 Terminale IP Classic VoiSmart VEP – 4000;
 - n. 1 Gateway grandstream GXW4008;
 - n. 1 Adattatore IP per terminali tradizionali - adattatore di terminale Audiocodes – MP112
 - n. 15 Telefoni analogici.

ART. 3 - REQUISITI

Potranno partecipare alla procedura concorsuale per l'affidamento della fornitura in oggetto solo gli operatori economici che dimostrino, mediante apposita certificazione, di essere partner autorizzati "Voismart".

ART. 4 - SERVIZI DI BASE

In questo capitolo vengono approfondite tutte le tematiche, inerenti i Servizi di Base che il Prestatore del Servizio ha obbligo di erogare a favore del Comune di Borgomanero in ottemperanza a quanto richiesto in questo Capitolato Tecnico per la realizzazione del Servizio di manutenzione delle centrali telefoniche negli istituti scolastici di codesto Ente.

I Servizi di Base sono suddivisi in:

- a. Assistenza Tecnica Ordinaria
- b. Manutenzione Ordinaria
- c. Manutenzione Straordinaria

Nei sotto capitoli seguenti vengono approfonditi gli aspetti funzionali e le caratteristiche dei servizi richiesti.

Schede e componentistica in sostituzione dell'hardware guasto verranno preventivate e contabilizzate a parte.

Esclusioni

Sono escluse dal contratto tutte le attività di modifiche hardware per ampliamenti.

Sono escluse inoltre eventuali sostituzioni di batterie, danni causati da calamità naturali quali allagamenti, incendi e scariche atmosferiche, nonché furto, atti vandalici, picchi di tensione, dolo e/o usura apparecchiature.

ART. 4.1 ASSISTENZA TECNICA ORDINARIA

Si intende per "Assistenza Tecnica Ordinaria" la somma di quelle attività che hanno l'obiettivo di coprire la gestione ordinaria: risolvere chiamate degli utenti richiedenti modifiche e/o aggiunte funzionali a modificare la configurazione hardware e software dell'infrastruttura.

L'operatore economico sarà tenuto a effettuare gli interventi di assistenza tecnica ordinaria presso il luogo di esercizio delle apparecchiature, utilizzando a tal fine la manodopera e i materiali che riterrà necessari per garantire il corretto funzionamento dei prodotti oggetto del servizio.

L'operatore economico erogherà il servizio avvalendosi di personale appartenente alla propria organizzazione diretta e/o di risorse esterne da lui dichiarate idonee a tale scopo e comunque conosciute al Comune di Borgomanero.

Nel corso degli interventi di Assistenza Tecnica Ordinaria dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività:

- Eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta d'intervento;
- Controllo delle normali condizioni di funzionamento;

- Fornitura e applicazione dei materiali della stessa marca, modello e tipo di nuova fabbrica;
- Aggiornamento della documentazione relativa;
- Redazione della “nota di ripristino”.

Di seguito indichiamo le attività minime che compongono l'Assistenza Tecnica Ordinaria suddivise per livelli tecnologici:

- Programmazione dell'ISPBX
 - Modifiche alla programmazione della numerazione interna;
 - Modifiche alla programmazione delle utenze;
 - Modifiche alla programmazione dei gruppi di utenti;
 - Modifiche alla programmazione dei servizi d'utente;
 - Backup dei dati di configurazione della centrale telefonica;
 - Spostamenti di numerazioni interne;
- Apparati telefonici d'utente
 - Modifiche alla programmazione dei telefoni analogici;
 - Malfunzionamenti dell'accessoristica dei telefoni (cuffie, tastiere d'espansione, ecc.);
 - Modifiche alla programmazione dei telefoni digitali;
 - Modifiche alla programmazione del posto operatore;
- Applicazioni telefoniche
 - Modifiche alla programmazione dell'Operatore Automatico – Benvenuto del Sistema

Definizione degli ambiti di applicazione

L'Assistenza Tecnica Ordinaria trova applicazione in tutte le aree di competenza descritte nell'articolo 2 e può essere svolta anche da remoto in tele assistenza begli orari definiti all'articolo 5.

ART. 4.2 MANUTENZIONE ORDINARIA

In questo sotto capitolo vengono approfondite le attività minime che compongono il servizio di Manutenzione Ordinaria.

I malfunzionamenti sono imputabili a guasti delle apparecchiature gestite. Possono riguardare l'hardware e il software dei sistemi oggetto di questo capitolato. Per malfunzionamento di programma software si intende la deviazione rispetto alle specifiche del programma stesso o rispetto alla prestazione attesa da una particolare funzione.

I malfunzionamenti legati a uso improprio delle apparecchiature devono essere immediatamente comunicate ai referenti di Comune di Borgomanero e il ripristino delle funzionalità deve essere autorizzato dagli stessi.

Il Prestatore del Servizio per risolvere il malfunzionamento, qualora sia necessario, attingerà alle risorse hardware e software del proprio magazzino.

Nel corso degli interventi di Manutenzione Ordinaria dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività:

- Eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta d'intervento;
- Controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- Fornitura e applicazione delle parti di ricambio della stessa marca, modello e tipo di nuova fabbrica;
- Aggiornamento della documentazione relativa;
- Redazione della "nota di ripristino".

Di seguito indichiamo le attività minime che compongono la Manutenzione Ordinaria suddivise per livelli tecnologici:

- Sistemi di Telefonia ISPBX
 - Numerazione interna;
 - Caratterizzazione delle utenze;
 - Gruppi di utenti;
 - Servizi d'utente;
- Apparati telefonici d'utente
 - Malfunzionamenti dei telefoni analogici;
 - Malfunzionamenti dell'accessoristica dei telefoni (cuffie, tastiere d'espansione, ecc.);
 - Malfunzionamenti nella programmazione dei servizi su telefoni analogici e digitali;
 - Malfunzionamenti nella programmazione del posto operatore;
- Applicazioni telefoniche
 - Malfunzionamenti nella programmazione dell'Operatore Automatico – Benvenuto del Sistema;

Definizione degli ambiti di applicazione

L'Assistenza Tecnica Ordinaria trova applicazione in tutte le aree di competenza descritte nell'articolo 2.

ART. 4.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

L'operatore economico sarà tenuto ad effettuare gli interventi di manutenzione straordinaria presso il luogo di esercizio delle apparecchiature, utilizzando a tal fine la manodopera e i materiali che riterrà necessari per garantire il corretto funzionamento dei prodotti oggetto del servizio.

Rientrano nella Manutenzione Straordinaria tutte quelle attività generate dal malfunzionamento per guasto non riparabile del ISPBX e di parti interne al ISPBX (Scheda processore, schede interni, schede linee, UPS, ecc.).

L'operatore economico erogherà il servizio avvalendosi di personale appartenente alla propria organizzazione diretta e/o di risorse esterne da lui dichiarate idonee a tale scopo e comunque conosciute alla Comune di Borgomanero.

Nel corso degli interventi di Manutenzione Straordinaria dovranno essere eseguite almeno le seguenti attività:

- Eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- Controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- Fornitura e applicazione delle parti di ricambio della stessa marca, modello e tipo di nuova fabbrica;
- Fornitura in caso di guasto non riparabile in breve tempo per mancanza di componentistica di un centralino provvisorio;
- Aggiornamento della documentazione relativa;
- Redazione della “nota di ripristino”.

Di seguito si indicano le attività minime che compongono la Manutenzione Straordinaria suddivise per livelli tecnologici:

- Sistemi di Telefonia ISPBX
 - Guasti ai sistemi ISPBX
 - Guasti a parti interne di ISPBX
 - Guasti ai gruppi di continuità

Definizione degli ambiti di applicazione

La Manutenzione Straordinaria trova applicazione in tutte le aree di competenza descritte nell'articolo 2.

ART. 5 TEMPISTICHE E PRIORITÀ

Definizione delle Priorità

Gli interventi tecnici vengono gestiti sulla base di differenti livelli di priorità, al fine di garantire la corretta e tempestiva azione nei casi di estrema necessità.

I livelli sono classificati sulla base di due differenti situazioni sistemistiche:

- a) **GUASTO NON BLOCCANTE** – Il Sistema è danneggiato ma le attività nella sede coinvolta possono comunque essere svolte. Nei guasti non bloccanti rientrano i guasti periferici o non compromettenti il funzionamento sostanziale del Sistema (terminali e guasti parziali).
- b) **GUASTO BLOCCANTE** – il sistema è fermo, le componenti centralizzate sono bloccate. Il Prestatore del Servizio e il Comune di Borgomanero nelle figure dei suoi rappresentanti tecnici si impegnano a lavorare ininterrottamente per la risoluzione del problema e il ripristino delle funzionalità, nel caso della centrale PBX sostituirla provvisoriamente in caso di irreperibilità dei componenti. Per guasto bloccante, si intende il degrado funzionale totale dell'apparato, di almeno il 50% degli interni.

Al fine di risolvere l'assistenza e la manutenzione, il Prestatore del Servizio deve rispondere sui livelli tecnologici con gli strumenti a sua disposizione con le tempistiche sotto indicate:

Servizi richiesti

Il servizio richiesto consiste nel mantenere in piena efficienza e sicurezza le attrezzature di proprietà dell'Ente, di cui all'articolo 2 garantendo la manutenzione hardware.

Le attività oggetto dell'appalto dovranno essere svolte da personale qualificato della ditta aggiudicataria.

Giorni di intervento: dal Lunedì al Venerdì

Orario interventi: 8.00 – 18.00

Guasto Bloccante* 24 ore

Guasto non Bloccante** 48 ore

* Tempo massimo che deve intercorrere dalla segnalazione del referente del Comune di Borgomanero al Prestatore del Servizio per la soluzione della richiesta, salvo impedimenti ulteriori legati al reperimento di particolari pezzi di ricambio, fino ad un massimo di ulteriori 24 ore.

** Tempo massimo che deve intercorrere dalla segnalazione del referente del Comune di Borgomanero al Prestatore del Servizio per la soluzione della richiesta.

Esclusioni

Sono escluse dal contratto tutte le attività di modifiche hardware per ampliamenti.

Sono escluse inoltre eventuali sostituzioni di batterie, danni causati da calamità naturali quali allagamenti, incendi e scariche atmosferiche, nonché furto, atti vandalici, picchi di tensione, dolo e/o usura apparecchiature.

ART. 6 - MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

La Richiesta di Offerta è effettuata con il criterio del prezzo più basso. La base d'asta per la fornitura è fissata in € 3.000,00 iva esclusa. Non saranno ammesse offerte superiori alla base d'asta stabilita dalla Stazione Appaltante.

In caso di due o più offerte di uguale importo, l'aggiudicazione sarà effettuata all'impresa che avrà presentato l'offerta nel minor tempo rispetto al termine fissato dalla stazione appaltante per la presentazione delle offerte, previa verifica dei requisiti di carattere generale.

ART. 7 - STIPULA DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement il Contratto si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il Documento di stipula, generato dal sistema a seguito dell'aggiudicazione definitiva sottoscritto con firma digitale, viene caricato a sistema.

ART. 8 - CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'articolo 103, comma 1, del D.Lgs. n° 50/2016, è richiesta una cauzione definitiva, pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale; qualora l'aggiudicazione sia fatta in favore di un'offerta inferiore all'importo a base d'asta in misura superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; qualora il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso eccedente la predetta misura percentuale.

La garanzia fideiussoria è prestata mediante atto di fideiussione rilasciato da una banca o da un intermediario finanziario autorizzato o polizza fideiussoria rilasciata da un'impresa d'assicurazione, in conformità alla scheda tecnica 1.2, allegata al D.M. 31/2018, in osservanza delle clausole di cui allo schema tipo 1.2 allegato al predetto decreto, con clausola esplicita di rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, in conformità all'articolo 103, commi 4 e 5, del D.Lgs. n° 50/2016. La garanzia è presentata in originale alla Stazione appaltante prima della formale sottoscrizione del contratto.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80 per cento dell'iniziale importo garantito; lo svincolo è automatico, senza necessità di benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati d'avanzamento dei lavori o d'analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. Trattandosi di contratto misto fornitura/servizio, lo svincolo progressivo della garanzia verrà effettuato in ragione del valore delle rispettive prestazioni come dettagliato in sede di offerta.

La garanzia, per il rimanente ammontare residuo del 20 per cento, cessa di avere effetto ed è svincolata automaticamente all'emissione del certificato di collaudo provvisorio oppure del certificato di regolare esecuzione; lo svincolo e l'estinzione avvengono di diritto, senza necessità d'ulteriori atti formali, richieste, autorizzazioni, dichiarazioni liberatorie o restituzioni.

La Stazione appaltante può avvalersi della garanzia fideiussoria, parzialmente o totalmente, per le spese dei lavori da eseguirsi d'ufficio nonché per il rimborso delle maggiori somme pagate durante l'appalto in confronto ai risultati della liquidazione finale; l'incameramento della garanzia avviene con atto unilaterale della Stazione appaltante senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

La garanzia fideiussoria è tempestivamente reintegrata nella misura legale di cui al combinato disposto dei commi 1 e 3 qualora, in corso d'opera, sia stata incamerata, parzialmente o totalmente, dalla Stazione appaltante; in caso di variazioni al contratto per effetto di successivi atti di sottomissione, la medesima garanzia può essere ridotta in caso di riduzione degli importi contrattuali, mentre non è integrata in caso d'aumento degli stessi importi fino alla concorrenza di un quinto dell'importo originario.

ART. 9 - PAGAMENTI

Il pagamento del servizio sarà effettuato in due rate annuali, previa verifica della regolarità contributiva della ditta. Il Codice Univoco d'ufficio per la fatturazione elettronica è: 5FKWJD.

ART. 10 – DIVIETO DI SUBAPPALTO

E' fatto assoluto divieto all'operatore economico contraente di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto a pena di nullità della cessione stessa. È altresì escluso il subappalto. L'ente appaltante in questo caso ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

ART. 11 - TRACCIABILITÀ

La ditta aggiudicataria è impegnata ad osservare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

ART. 12 - RIFERIMENTI DELLA STAZIONE APPALTANTE

Il referente incaricato dal Punto Ordinante per questa RdO è il P.I. Michele Marucco – Settore Informatico e Protocollo del Comune di Borgomanero, telefono e fax 0322-837775, email: ced@comune.borgomanero.no.it