

**SERVIZIO SANITARIO  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2  
Olbia**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 562 DEL 18.06.2009

**OGGETTO: AGGIUDICAZIONE A MEZZO PROCEDURA APERTA DEL SERVIZIO DI  
MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA DI FONIA E  
FORNITURA DI APPARATI PER L'AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA -  
AUTORIZZAZIONE A CONTRARRE .**

L'anno duemilanove il giorno DICIOTTO del mese di GIUGNO

in Olbia, nella sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

**IL DIRETTORE GENERALE**

*Dottor GIORGIO LENZOTTI*

Sentiti i pareri favorevoli del

DIRETTORE AMMINISTRATIVO F.F.

Avv. Roberto Di Gennaro

e del

DIRETTORE SANITARIO

Dottor Bruno Contu

**VISTA** la deliberazione n° 194 del 14/02/2008, riguardante l'adesione alla convenzione Consip relativa a servizi di consulenza per l'ottimizzazione di beni e servizi TLC e supporto specialistico, avente come contraente la Società Deloitte Consulting S.p.a.;

**CONSTATATO** che attraverso tale convenzione si è voluto attuare un progetto che prevedeva l'analisi dell'attuale situazione Aziendale in materia di telecomunicazioni sotto l'aspetto economico, tecnologico ed organizzativo, in modo da identificare le aree di criticità e definire le iniziative da intraprendere al fine di razionalizzare i costi e le infrastrutture;

**PRESO ATTO** che a tal fine è stato predisposto dalla Società Deloitte Consulting S.p.a., di concerto con il Servizio Informatico Sanitario e Amministrativo un capitolato tecnico per l'aggiudicazione del servizio di manutenzione ed assistenza del sistema di fonia di questa Azienda e la fornitura di apparati finalizzati all'aggiornamento del sistema stesso, e più precisamente: 3 anni di manutenzione, fornitura, installazione e configurazione telefoni, dect, spostamento ed adeguamento centrali e parte opzionale che prevede ulteriori 2 anni di manutenzione;

**RITENUTO** di dover provvedere in merito mediante espletamento di una gara d'appalto con procedura aperta, con le modalità di aggiudicazione secondo quanto previsto dall'articolo 83 del D.lg. n° 163/06, a favore del concorrente che presenterà offerta economicamente più vantaggiosa;

**CONSIDERATO** necessario approvare l'allegato capitolato d'appalto;

**ATTESO** che il valore del contratto è pari a € 450.000,00 al netto dell'IVA (di cui € 330.000,00 a base d'asta e € 120.000,00 per la parte opzionale relativi a ulteriori 2 anni di manutenzione);

**VISTA** la delibera n. 1 del 02/01/2009 mediante la quale il Direttore Generale ha nominato come Direttore Amministrativo f.f. l'Avv. Roberto Di Gennaro;

**SU** conforme proposta del responsabile del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale;

**VISTI:**

- il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- il D.Lgs. 12 aprile 2006, n.163 e successive modificazioni ed integrazioni;
- la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;
- la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

**Per i motivi sopra espressi:**

### **DELIBERA**

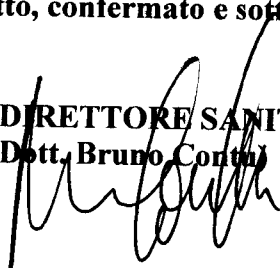
1. di approvare il capitolato d'appalto per l'aggiudicazione del Servizio di manutenzione ed assistenza del sistema di fonia della ASL n.2 di Olbia e fornitura di apparati finalizzati all'aggiornamento del sistema stesso per la durata contrattuale di tre anni eventualmente rinnovabile per altri due predisposto dalla Società Deloitte Consulting S.p.a., di concerto con il Servizio Informatico Sanitario e Amministrativo;
2. di dare atto che il valore del contratto è pari a € 450.000,00 al netto dell'IVA (di cui € 330.000,00 a base d'asta e € 120.000,00 per la parte opzionale relativi a ulteriori 2 anni di manutenzione);
3. di autorizzare l'espletamento di procedura aperta, ai sensi degli artt. 54 e 3 comma 37 del D.Lgs. - n.163/2006, per la durata più sopra indicata e con le modalità di aggiudicazione

previste dall'articolo 83 del D.lg. n° 163/06, a favore del concorrente che presenterà offerta economicamente più vantaggiosa secondo il criterio qualità prezzo rispettivamente di punti 60/40;

4. di dare atto che si provvederà a dare alla gara in oggetto la pubblicità prevista dalla normativa vigente con successivo provvedimento del Direttore del Servizio Provveditorato;

**Letto, confermato e sottoscritto.**

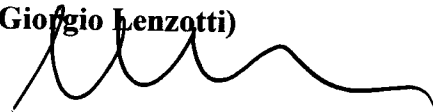
**IL DIRETTORE SANITARIO**  
(Dott. Bruno Conti)



**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO F.F.**  
(Avv. Roberto Di Gennaro)



**IL DIRETTORE GENERALE**  
(Dott. Giorgio Lenzi)



per il Servizio Provveditorato  
AS  
Per il SISA  
CD  
Proposta -2009  
16/03/2009



Olbia, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

La presente deliberazione:

... è soggetta al controllo ai sensi dell'art.29, comma 1, lettere a), b), c), della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

oppure

... deve essere comunicata al competente Assessorato Regionale ai sensi dell'art.29, comma 2 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

*Il Responsabile del Servizio/ Struttura Provveditorato*

-----

Si certifica che la presente deliberazione si trova in pubblicazione all'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

dal 25/06/2009 e che

è esecutiva dal giorno della pubblicazione ai sensi della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

... con lettera in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, protocollo n° \_\_\_\_\_ è stata inviata all'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale per il controllo di cui all'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, 25/06/2009.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

\_\_\_\_\_



La presente deliberazione:

... è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio \_\_\_\_\_ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

... è stata annullata, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio \_\_\_\_\_ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

... è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini per il controllo, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

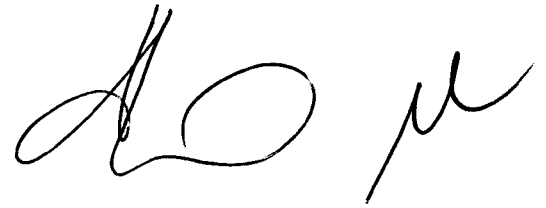
\_\_\_\_\_

Per copia conforme all'originale esistente agli atti della Azienda Sanitaria Locale n° 2, per uso \_\_\_\_\_.

Olbia, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

*Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali*

\_\_\_\_\_



**AZIENDA SANITARIA LOCALE N°2 OLBIA**

**PROCEDURA APERTA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI  
• MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DELL'ATTUALE SISTEMA DI  
FONIA DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE N°2 DI OLBIA E PER LA  
FORNITURA DI APPARATI FINALIZZATI ALL'AGGIORNAMENTO DEL  
SISTEMA STESSO – GIG .....**

**CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO**

## INDICE

ARTICOLO 1 – OGGETTO DELL'APPALTO .....	1
ARTICOLO 2 – DURATA DELL'APPALTO .....	1
ARTICOLO 3 – OBIETTIVI DELL'APPALTO .....	1
ARTICOLO 4 – CONSISTENZA DEL SISTEMA TELEFONICO.....	1
ARTICOLO 5 – SERVIZI E FORNITURE OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
ARTICOLO 6 – INFRASTRUTTURA DISTRIBUITA E COLLEGAMENTI GEOGRAFICI .....	4
ARTICOLO 7 – TERMINALI IP, DIGITALI ED ANALOGICI .....	5
ARTICOLO 8 – SISTEMI DECT .....	6
ARTICOLO 9 – SPOSTAMENTO CENTRALI E ADEGUAMENTO .....	7
ARTICOLO 10 – SICUREZZA INFORMATICA.....	7
ARTICOLO 11 – GESTIONE DEI CONTATTI CON I FORNITORI DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E MOBILE E DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RETE DATI .....	8
ARTICOLO 12 – LISTINO PREZZI .....	8
ARTICOLO 13 – SERVIZI DI SUPPORTO, MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA.....	9
ARTICOLO 14 – LUOGHI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.....	10
ARTICOLO 15 – MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	10
ARTICOLO 16 – MANUTENZIONE PROGRAMMATA.....	11
ARTICOLO 17 – PROGRAMMAZIONI .....	11
ARTICOLO 18 – TELEASSISTENZA .....	12
ARTICOLO 19 – CONSULENZE E SUPPORTO TECNICO/SISTEMISTICO .....	12
ARTICOLO 20 – AGGIORNAMENTI .....	12
ARTICOLO 21 – OBBLIGHI DELL'AZIENDA.....	13
ARTICOLO 22 – PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO .....	13
ARTICOLO 23 – IL SERVIZIO HELP DESK TELEFONICO.....	13
ARTICOLO 24 – MONITORAGGIO E CONTROLLO DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ.....	14
ARTICOLO 25 – REPORTISTICA.....	15
ARTICOLO 26 – SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI .....	16
ARTICOLO 27 – PIANO DELLA QUALITÀ .....	16
ARTICOLO 28 – DOCUMENTAZIONE RICHIESTA.....	16
ARTICOLO 29 – CONFORMITÀ.....	19
ARTICOLO 30 – FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	19
ARTICOLO 31 – SOPRALLUOGHI .....	19
ARTICOLO 32 – IMPORTO DELL'APPALTO E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	19
ARTICOLO 33 – RESPONSABILITÀ PER VIOLAZIONI DI DIRITTI DI BREVETTO E D' AUTORE.....	20
ARTICOLO 34 – RESPONSABILITÀ.....	20
ARTICOLO 35 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.....	20

### **Articolo 1 – Oggetto dell'appalto**

I presente appalto ha come oggetto l'erogazione del servizio di manutenzione ed assistenza del sistema di fonia basato su centrali NEC Aspire nelle sedi principali e altri piccoli centralini nelle sedi minori, attualmente in essere presso l'Azienda Sanitaria Locale n°2 di Olbia e la fornitura in opera di un aggiornamento dello stesso mirato all'attivazione dei trunk IP di collegamento tra le centrali ed alla introduzione di terminali IP e di un sistema DECT da installare presso:

- Ospedale "Giovanni Paolo II" Località Tannaule Olbia
- Ospedale "San Giovanni di Dio" Viale Aldo Moro Olbia
- Sede del Consultorio di Via Canova Olbia
- Sede del Centro Trasfusionale Viale Aldo Moro Olbia

e di un sistema di documentazione addebiti e di monitoraggio e controllo.

L'appalto contempla anche servizi accessori alla fornitura in opera, in particolare tutti i servizi necessari alla piena e completa operatività, e quindi sia i servizi di installazione, configurazione, di numerazione, e di avvio del sistema aggiornato, sia il servizio di assistenza all'utenza.

La ditta dovrà provvedere, a propria cura e spese, in conformità a quanto previsto dagli articoli 34 e seguenti del Decreto Legislativo n° 22 del 5-2-1997, al ritiro e alla gestione degli imballaggi delle apparecchiature di nuova fornitura.

### **Articolo 2 – Durata dell'appalto**

Il presente appalto ha durata triennale (anni 3) con la possibilità di estendere il contratto di ulteriori 2 anni opzionali (3 + 2 anni), a decorrere dalla sottoscrizione del contratto.

La scelta di avvalersi o meno degli ulteriori 2 anni di contratto sarà effettuata dall'Azienda Sanitaria Locale n° 2 di Olbia nel corso del terzo anno di contratto.

Il sistema nel suo complesso andrà gestito e mantenuto fino allo scadere del contratto.

### **Articolo 3 – Obiettivi dell'appalto**

Lo scopo dell'appalto è quello di aggiornare e mantenere il sistema di centrali e l'intera infrastruttura di rete di comunicazione voce dell'Azienda Sanitaria Locale n° 2 di Olbia, di far evolvere il complesso verso le nuove esigenze dell'Azienda.

Gli obiettivi che ci si prefigge, dunque, sono:

- Gestione e manutenzione ordinaria ed evolutiva del sistema telefonico aziendale.
- Introduzione di un servizio di documentazione costi chiamate.
- Omogeneizzazione del parco centrali attraverso la dismissione delle uniche due centrali Alcatel attualmente presenti nell'ospedale civile di Tempio e nell'ospedale civile di La Maddalena e la loro sostituzione con centrali NEC Aspire già in possesso dell'Azienda, in modo da portare l'intero sistema su una piattaforma tecnologica avanzata NEC.
- Dismissione dei CDN di collegamento tra le centrali ed attivazione dei trunk IP.
- Inventario, monitoraggio e controllo di tutte le apparecchiature e linee che costituiscono il sistema telefonico aziendale.
- Introduzione di un sistema costituito da terminali DECT dimensionato in modo da fornire un servizio telefonico cordless all'interno delle sedi di Olbia: Ospedale Giovanni Paolo II, Ospedale San Giovanni di Dio, Centro Trasfusionale e Consultorio.
- Configurazione del sistema VOIP attraverso l'uso delle centrali NEC Aspire presenti in Azienda in modo da fornire un servizio VOIP nelle sedi principali dell'Azienda.

#### Articolo 4 – Consistenza del sistema telefonico

L'attuale tipologia della rete telematica della Azienda Sanitaria Locale n°2 di Olbia vede due reti separate con portanti dedicate alle comunicazioni fonia e alle comunicazioni dati.

La rete di comunicazione della Azienda è costituita da 12 nodi distribuiti sul territorio, di cui 5 risultano collegati attraverso 4 circuiti dedicati (CDN), una risulta collegata attraverso un collegamento in multi coppia a 40 canali e 2 risultano, invece, non collegate alle rimanenti.

Attualmente il sistema risulta fortemente disomogeneo e non più adeguato alle nuove esigenze dell'Azienda.

La struttura di rete viene rappresentata nell' Allegato 1 al presente capitolato.

Risultano, dunque, attivi 5 collegamenti a 2 Mbps:

TIPO CIRCUITO	VELOCITA'	NUM. IMPIANTO	COLLEGAMENTO
CDN	2048Kbps		Ospedale S. Giovanni di Dio – Distretto via Nanni
CDN	2048Kbps		Ospedale S. Giovanni di Dio – Ospedale Giovanni Paolo II
CDN	2048Kbps		Ospedale S. Giovanni di Dio – Amministrazione
CDN	2048Kbps		Ospedale S. Giovanni di Dio – via Peruzzi
Multicoppia 40 canali			Ospedale S. Giovanni di Dio – via Canova

Tutti gli apparati sono di proprietà della Azienda Sanitaria locale n°2 di Olbia.

La tabella seguente riassume la situazione a settembre 2008:

SEDE	VIA	MODELLO CENTRALE	INTERFACCIA PSTN	INTERNI ANALOGICI	INTERNI DIGITALI	POSTO OPERATORE	MANUTENZIONE
Ospedale San Giovanni di Dio	Via Aldo Moro - Olbia	NEC Aspire	ISDN PRI 30 ch uscenti	118	32	SI	non è stato definito un contratto di manutenzione
Ospedale Giovanni Paolo II	Località Tannaule - Olbia	NEC Aspire	ISDN PRI 30 ch bidi GNR SP	126	24	NO	
Amministrazione	Via caduti del lavoro - Olbia	NEC Aspire	ISDN PRI 30 ch bidi GNR SP	56	32	NO	
Dipartimento Prevenzione	Via Peruzzi	NEC Aspire	-	68	8	NO	
Ospedale Paolo Dettori	Via G. Deledda - Tempio	Alcatel Opus 128	RTG GNR SP 20 ch	200		SI	Telecom
Ospedale Paolo Merlo	Via Ammiraglio Magnaghi - La Maddalena	Alcatel Opus 128	RTG GNR SP 10 ch	100		SI	Telecom
Poliambulatorio	Via Garibaldi - Arzachena	No		30		NO	NO
Poliambulatorio	Via	No		20		NO	NO



	Berlinguer - Santa Teresa di Gallura						
CIM	Via Lissia - Tempio	No		5		NO	NO
CIM	Via Baronia - Olbia	KL20 TRUCCO		10		NO	NO
Centro Trasfusione	Via Aldo Moro - Olbia	KL20 TRUCCO		7		NO	NO
Consultorio	Via Canova - Olbia					NO	NO

Le due centrali Alcatel Opus 128 installata presso l'Ospedale Paolo Dettori di Tempio Pausania e presso Ospedale La Maddalena saranno sostituite da due centrali NEC Aspire già in possesso dell'Azienda.

Per la centrale della sede Amministrativa è previsto il trasferimento nella nuova sede entro l'anno 2010.

#### Articolo 5 – Servizi e forniture oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è un servizio, unitario ed indivisibile, di manutenzione del sistema attuale, basato su apparati della serie Aspire della NEC, ed ai centralini telefonici installati presso le sedi minori e di aggiornamento dello stesso.

I servizi e le forniture che compongono l'appalto sono i seguenti:

- Servizio di assistenza e manutenzione su tutto il complesso telefonico della ASL2 di Olbia compreso gli aggiornamenti e adeguamenti tecnologici ed evolutivi dalla data di sottoscrizione del contratto comprendente il servizio di documentazione addebiti;
- Dismissione delle due centrali Alcatel attualmente presenti nell'ospedale civile di Tempio e nell'ospedale civile di La Maddalena e la loro sostituzione con centrali NEC Aspire già in possesso dell'Azienda, compreso il loro dimensionamento e fornitura, installazione e configurazione di schede e/o moduli aggiuntivi che si rendessero necessari per adeguare il sistema in modo da supportare almeno:
  - ✓ n. 300 utenze telefoniche per l'ospedale "Paolo Dettori" di Tempio Pausania
  - ✓ n. 150 utenze telefoniche per l'ospedale "Paolo Merlo" di La Maddalena

Ciascuna centrale dovrà essere corredata di posto operatore della stessa marca delle centrali da configurare ed installare in locale ad esso destinato.

L'offerta dovrà prevedere:

- ✓ Ospedale Paolo Merlo di La Maddalena: la fornitura e l'installazione di N° 1 armadio rack a pavimento come permutatore telefonico, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.
- ✓ Ospedale Paolo Dettori di Tempio Pausania: la fornitura e l'installazione dei permutatori telefonici aggiuntivi, rispetto a quelli già presenti, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.
- Ampliamento della centrale NEC Aspire attualmente installata presso l'ospedale Giovanni Paolo II di Olbia, compreso la fornitura, installazione e configurazione di schede e/o moduli aggiuntivi che si rendessero necessari per adeguare il sistema in modo da supportare almeno:
  - ✓ n. 300 utenze telefoniche aggiuntive rispetto a quelle già presenti.

L'offerta dovrà prevedere la fornitura e l'installazione dei permutatori telefonici aggiuntivi, rispetto a quelli già presenti, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.

- Ampliamento della centrale NEC Aspire attualmente installata presso l'ospedale San Giovanni di Dio Olbia, compreso la fornitura, installazione e configurazione di schede e/o moduli aggiuntivi che si rendessero necessari per adeguare il sistema in modo da supportare almeno:

✓ n. 100 utenze telefoniche aggiuntive rispetto a quelle già presenti.

L'offerta dovrà prevedere la fornitura e l'installazione di N° 1 armadio rack a pavimento come permutatore telefonico, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.

- Fornitura, installazione e configurazione di n. 400 apparecchi telefonici analogici e digitali per il rinnovo tecnologico del parco apparecchi telefonici;
- La gestione dei rapporti con il gestore dei servizi telefonia fissa e mobile utilizzati dall'Azienda, per ciò che riguarda l'interfacciamento dei sistemi di commutazione telefonica alla rete esterna.
- Erogazione di un servizio di Controllo e Monitoraggio attraverso un software web based per il sistema telefonico aziendale come meglio descritto nell'Articolo 24.
- Progettazione, fornitura, installazione e configurazione di un sistema DECT dimensionato in modo da coprire l'intero volume dei due ospedali di Olbia: Giovanni Paolo II e San Giovanni di Dio e delle sedi del Centro Trasfusionale e del Consultorio di Olbia, compresa l'installazione di eventuali punti rete dati e punti di alimentazione elettrica che si rendessero necessari per estendere il sistema DECT all'intera struttura delle quattro sedi sopra indicate, in modo da dare in opera un sistema completo e correttamente funzionante (Vedere planimetrie allegate). La fornitura dovrà prevedere n. 150 terminali DECT portatili, con caratteristiche tecniche tali da permettere la ricetrasmisione in qualunque punto interno agli edifici sopra indicati.
- Configurazione del sistema VOIP attraverso l'uso delle centrali NEC Aspire presenti in Azienda ed eventuale aggiornamento delle stesse che si rendesse necessario in modo da dare in opera un sistema completo e correttamente funzionante. La fornitura dovrà prevedere n. 100 terminali IP, con caratteristiche tecniche tali da permettere la ricetrasmisione in qualunque punto delle strutture coperte dal servizio.
- Fornitura, installazione e configurazione di apparati UPS per tutte le centrali telefoniche del sistema, ad eccezione dell'Ospedale Giovanni Paolo II che ne è già in possesso, al fine di garantire la sicurezza e la continuità funzionale delle centrali in caso di mancanza dell'alimentazione di rete per almeno 2 ore.

#### **Articolo 6 – Infrastruttura distribuita e collegamenti geografici**

L'infrastruttura di interconnessione attuale tra i vari PABX dislocati in siti geografici diversi viene raffigurata nell'Allegato 1 al presente capitolato.

Obiettivo prioritario per l'Azienda è, in questa fase, la dismissione di tutti i collegamenti dedicati CDN attualmente in uso e la loro sostituzione con dei trunk IP.

Sul piano tecnico l'infrastruttura sarà costituita da una rete "intranet" con visibilità "net to net" e con le seguenti caratteristiche tecniche minime per ogni accesso:

- accesso fisico a 2048 Kbps simetrico
- banda massima di accesso (BMA) di 1000 Kbps
- livello di affidabilità L5 (99,99%)
- classe di servizio "IP real time" della capacità di 1000 Kbps, caratterizzata da "One Way Delay" < 40 ms, packet loss < 0,1% e Jitter massimo di 10ms
- TIR da 4,0 Kpps con interfaccia ethernet 10/100.

La realizzazione della rete avverrà a cura del Committente che si assumerà al riguardo ogni onere tecnico ed economico in materia, sia a livello di attivazione che di successiva gestione.

Ogni singolo sistema PABX dovrà disporre di risorse (codec) sufficienti ad impegnare sino a 1200 Kbps di banda VoIP con codifica G.729, senza che vengano tolte per questa funzione risorse elaborative (codec) a quelle previste per la gestione della telefonia verso i terminali IP.

L'offerente dovrà interfacciarsi nel modo più opportuno alle risorse connettive sopra indicate, provvedendo alla fornitura, installazione, configurazione e gestione degli eventuali apparati necessari per il collegamento come elementi integranti del sistema di centrali.

Dovrà comunque essere garantito il ricorso ai collegamenti sulla rete PSTN pubblica nel caso di connettività IP assente o di scarsa qualità.

Inoltre, dovrà essere garantito il "rerouting dei flussi": se i primari di una centrale sono indisponibili, questa deve poter usare le linee in uscita di un'altra centrale instradando il traffico tramite i Trunk IP. Gli apparati deputati alla gestione delle chiamate dovranno instradare le stesse secondo il percorso che occupi il numero minore di risorse ed percorso al minor costo. Lo stesso comportamento dovrà essere osservato in regime di emergenza in funzione delle risorse disponibili.

Non ultimo, essendo comunque obiettivo primario garantire la piena fruibilità del sistema telefonico, dovrà essere possibile ricorrere alla rete pubblica anche nel caso di saturazione del canale trasmissivo dati (trabocco).

Diviene pertanto importante che i complessi di centrale ed in particolare il sistema di controllo gestisca efficacemente l'ammissione dei flussi VoIP nei circuiti dati intersito, ricorrendo alla determinazione circa la possibilità di impiego dei medesimi e monitorando la qualità conseguita dei flussi, provvedendo se del caso all'uso delle risorse di backup od overflow sulla rete PSTN pubblica.

Le considerazioni e le problematiche più sopra espresse devono essere opportunamente considerate ed esaminate dall'offerente nella propria proposta in quanto potenzialmente fonte di non trascurabili inefficienze e problematiche funzionali.

Al fine di supportare i diversi servizi impieganti la segnalazione DTMF, la stessa dovrà transitare sulle linee di giunzione IP, possibilmente ricorrendo alla trasmissione "fuori banda" in relazione anche alla natura dei soggetti ai capi.

Si richiede in aggiunta che transitino per "impostazione base" anche le comunicazioni fax sulle linee dati ricorrendo alle tecniche più appropriate (T38 ecc).

#### **Articolo 7 – Terminali IP, digitali ed analogici**

Al fine di rinnovare il parco di telefoni in possesso dell'Azienda e di introdurre servizi aggiuntivi, la Ditta dovrà prevedere la fornitura, installazione e configurazione di terminali telefonici IP, digitali ed analogici.

In particolare per ciò che riguarda i terminali IP:

Tutti i telefoni IP previsti in fornitura dal presente Capitolato Tecnico dovranno possedere le seguenti caratteristiche comuni:

- tastiera classica a 12 tasti
- tasti (od altro) per la navigazione sul display
- funzionalità di mute, attesa e trasferimento chiamata
- regolazione volume in cornetta
- regolazione volume della suoneria
- tasto o combinazioni di tasti per eseguire la riselectone
- indicatore di messaggi in segreteria
- alimentazione tramite rete Ethernet (PoE) secondo protocollo IEEE 802.3af e tramite alimentatore esterno (numero alimentatori da fornire indicato in seguito)
- supporto delle codifiche G.711 e G.729
- switch integrato 10/100 half/full duplex autonegoziante per l'accesso alla rete ed uscita PC
- gestione da parte dello switch interno della priorità di invio
- supporto assegnazione indirizzo IP del telefono tramite protocollo DHCP
- menu, messaggi, scritte in lingua italiana

I telefoni IP dovranno essere in grado di auto aggiornarsi scaricando, all'avvio, periodicamente, su comando, od in altro modo, l'ultima release software resa disponibile su idoneo dispositivo del complesso (dispositivi di controllo, server FTP, TFTP o HTTP/S od altro).

Ai fini del presente Capitolato, con lo scopo di meglio individuare i vari livelli di terminali IP richiesti, gli stessi sono stati suddivisi su n.2 complessive classi funzionali, intendendo comunque che dovrà essere proposto un singolo modello di apparecchio e relativa release software per classe.

Oltre alle specifiche generali esposte più sopra, ciascuna classe dovrà possedere almeno le caratteristiche aggiuntive di seguito riportate:

#### Classe A

- n. 1 linea telefonica gestita
- display con almeno una linea da 20 caratteri

#### Classe B

- n. 2 linee telefoniche gestite con segnalazione visiva della linea con chiamata presente
- display con almeno 2 linee da 20 caratteri
- almeno 5 tasti con funzioni programmabili
- funzionalità di vivavoce full-duplex con regolazione del volume e cancellazione dell'eco
- tasti di chiamata rapida programmabili (od equivalente)

**Nell'ambito del presente Capitolato è prevista la fornitura di 70 telefoni di classe "A", 30 telefoni di classe B, per un totale di 100 telefoni IP. L'Azienda si riserva poi l'opportunità di decidere presso quale plesso andranno installati e configurati tali terminali.**

Per ciò che riguarda i telefoni digitali:

Gli apparecchi telefonici dovranno possedere le seguenti caratteristiche minime:

- display da 2 linee e 20 caratteri
- tastiera classica a 12 tasti
- tasti (od altro) per la navigazione sul display
- n. 4 tasti con funzioni programmabili
- funzionalità di mute, attesa e trasferimento chiamata
- regolazione volume in cornetta
- regolazione volume della suoneria
- tasto o combinazione di tasti per la riselectone
- funzionalità di vivavoce half-duplex e tasto di attivazione
- menu, messaggi, scritte in lingua italiana
- rubrica personale e centralizzata
- indicazione messaggi nella casella vocale

**In totale si richiede la fornitura di 400 terminali tra analogici e digitali di cui 150 digitali e 250 analogici.**

L'Azienda si riserva, poi, la facoltà di comunicare le sedi e le ubicazioni dove tali terminali andranno installati.

La ditta offerente dovrà provvedere alla inclusione nella documentazione tecnica del "manuale d'uso" e del "manuale di configurazione per l'amministratore" (od equivalenti, in lingua italiana od inglese) per ogni modello di telefono proposto, sia in formato cartaceo che elettronico (file PDF).

### **Articolo 8 – Sistemi DECT**

Per le sedi: Ospedale San Giovanni di Dio, Ospedale Giovanni Paolo II, Sede del Consultorio e Sede del Centro Trasfusionale si prevede la fornitura, installazione e configurazione di un sistema DECT che permetta la copertura delle intere strutture. Tale fornitura dovrà essere comprensiva della progettazione esecutiva e dell'installazione di eventuali punti di rete che si rendessero necessari alla copertura delle intere strutture.

Per quanto riguarda il numero di apparecchi portatili da fornire essi dovranno essere....

- N° 40 per l'Ospedale San Giovanni di Dio;
- N° 80 per l'Ospedale Giovanni Paolo II;
- N° 10 per il Centro Trasfusionale;

- N° 20 per la Sede del Consultorio.

Tale sistema dovrà essere totalmente integrato con le centrali telefoniche installate presso i due ospedali.

Si ritiene decisamente utile che l'offerente attui delle verifiche preventive, anche di campione, in merito ai livelli di segnale conseguibili dal tipo di stazioni base proposto, con l'obiettivo di garantire la totale copertura dei due complessi ospedalieri e dell'area perimetrale di pertinenza (aree esterne, parcheggi).

L'offerta economica dovrà contemplare tutto quanto necessario per l'esecuzione dell'opera, inteso, senza che l'elencazione possa intendersi esaustiva:

- la fornitura delle stazioni base, considerate per inciso come apparati connessi direttamente al sistema PABX e quindi non relay
- la fornitura delle schede di accesso a livello di PABX onde provvedere al collegamento di tutte le basi
- tutto il software e l'hardware necessario e quanto altro occorrente a livello di complesso di centrale per il pieno supporto dell'infrastruttura DECT
- la cablatrice sia di alimentazione che di segnale se non riutilizzabile quella in loco
- l'installazione delle basi
- la verifica e la certificazione della copertura mediante idonea strumentazione
- la fornitura e la programmazione di tutti i terminali DECT forniti

#### **Articolo 9 – Spostamento Centrali e adeguamento**

Il presente Capitolato prevede lo spostamento, l'installazione, l'adeguamento e la configurazione di 2 centrali NEC Aspire già in possesso dell'Azienda.

In particolare:

- La centrale di via Nanni (sede che verrà dismessa) equipaggiata come descritto al precedente articolo 4 andrà spostata presso l'ospedale La Maddalena, ed andrà adeguata alle esigenze di tale struttura.
- La centrale Alcatel Opus 128 dell'Ospedale di Tempio Pausania andrà sostituita con una centrale NEC Aspire già in possesso dell'Amministrazione equipaggiata come descritto di seguito:
  - n° 01 – Armadio Base completo di CPU e alimentatore- 230V;
  - n° 01 – Armadio di espansione;
  - n° 01 – Scheda per n°08 Linee Urbane Analogiche – PSTN;
  - n° 01 – Scheda per n°02 Linee ISDN (S0/T0);
  - n° 01 – Scheda per n°01 Flusso Primario;
  - n° 32 – Linee Interne Digitali;
  - n°176 – Linee Interne BCA - Standard ;

Inoltre, qualora i terminali presenti nelle sedi dove andranno installate tali centrali siano incompatibili con le nuove centrali NEC installate, deve essere prevista la loro sostituzione con terminali compatibili.

La Ditta fornitrice dovrà provvedere a proprie cure e spese allo smaltimento delle centrali Alcatel Opus 128 che saranno sostituite nel rispetto delle normative vigenti in merito ai rifiuti RAEE.

Si dovrà provvedere, poi, così come descritto al precedente all'articolo 5 ad effettuare i seguenti adeguamenti :

- Ampliamento della centrale NEC Aspire attualmente installata presso l'ospedale Giovanni Paolo II di Olbia, compreso la fornitura, installazione e configurazione di schede e/o moduli aggiuntivi che si rendessero necessari per adeguare il sistema in modo da supportare almeno:
  - ✓ n. 300 utenze telefoniche aggiuntive rispetto a quelle già presenti.

L'offerta dovrà prevedere la fornitura e l'installazione dei permutatori telefonici aggiuntivi, rispetto a quelli già presenti, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e

relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.

- Ampliamento della centrale NEC Aspire attualmente installata presso l'ospedale San Giovanni di Dio Olbia, compreso la fornitura, installazione e configurazione di schede e/o moduli aggiuntivi che si rendessero necessari per adeguare il sistema in modo da supportare almeno:

✓ n. 100 utenze telefoniche aggiuntive rispetto a quelle già presenti.

L'offerta dovrà prevedere la fornitura e l'installazione di N° 1 armadio rack a pavimento come permutatore telefonico, l'attestazione dei cavi al permutatore e alla centrale e relativa mappatura, l'alimentazione elettrica e relativi dispositivi di protezione, e quanto altro occorra per dare il sistema in opera completo e correttamente funzionante.

#### **Articolo 10 – Sicurezza Informatica**

Il sistema nel suo complesso dovrà adottare appropriate misure di sicurezza sul piano informatico con lo scopo di:

- assicurare l'accesso ai vari sistemi solo agli utenti abilitati e secondo profili diversificati tramite una robusta politica di "gestione delle identità"
- garantire l'immunità degli applicativi e dell'infrastruttura dai vari attacchi informatici, siano essi con origine interna che esterna alle strutture aziendali (con riferimento anche ai sistemi impiegati per l'assistenza remota)

La ditta offerente dovrà predisporre, come parte integrante dell'offerta tecnica, una analisi della vulnerabilità informatica dei sistemi proposti nonché dovrà indicare i possibili futuri miglioramenti e/o potenziamenti introducibili al fine di incrementare il livello di sicurezza ed immunità del complesso.

Per tutto il periodo previsto all'articolo 13 del Capitolato tecnico "Servizio di supporto, manutenzione ed assistenza tecnica", dovrà essere prestato come parte integrante, un servizio di consulenza al fine di mantenere ed eventualmente migliorare il livello di sicurezza del complesso, anche in correlazione agli sviluppi delle infrastrutture di rete sia aziendali che geografiche, dei sistemi di interconnessione ai carrier od alla rete SPC.

#### **Articolo 11 – Gestione dei contatti con i fornitori dei servizi di telefonia fissa e mobile e del servizio di gestione della rete dati**

L'aggiudicatario della presente gara, in quanto gestore del sistema telefonico della Azienda Sanitaria Locale n°2 di Olbia, dovrà tenere tutti i contatti tecnici con il/i Fornitori di telefonia e di gestione della rete dati, nel caso di disservizi sulle linee collegate alle centrali telefoniche oggi, ed agli apparati VoIP domani, mantenendo estranea l'Azienda da qualsiasi controversia tecnica. In particolare dovrà garantire la corretta configurazione di tutte le linee telefoniche afferenti alle centrali telefoniche, siano esse linee di rilegamento tra centrali oppure linee atte a garantire la connettività verso la rete telefonica pubblica (a titolo esemplificativo, ma senza che tale elenco possa in alcun modo essere ritenuto esaustivo, si intendono: le linee analogiche tradizionali, i Circuiti Diretti, i Trunk IP e quant'altro necessario a garantire la comunicazione per le centrali).

Sarà a carico dell'aggiudicatario confrontarsi con il/i Fornitori qualora dovessero verificarsi situazioni di connettività limitata o assente per garantire un servizio di comunicazione sicuro ed affidabile. Pertanto, qualora la Ditta aggiudicataria dovesse riscontrare problemi di connettività imputabili a malfunzionamenti su tali linee o su apparati di rete dati, la stessa Ditta provvederà a contattare il Fornitore e a gestire tutti i contatti tecnici al fine di ripristinare la connettività e risolvere il guasto nel minor tempo possibile, senza che sia necessario alcun tipo di intervento da parte dell'Azienda Sanitaria.

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì segnalare al/ai Fornitori di telefonia e del servizio di gestione della rete dati guasti di servizio ed interventi di manutenzione alle centrali ed agli apparati di rete. La segnalazione potrà avvenire a mezzo e-mail o in altro modo, e dovrà contenere indicazione della tipologia del guasto e/o intervento e dei tempi di ripristino previsti; si specifica per completezza che indicazione in tal senso dovrà comunque essere riportata in tempo reale nel sistema di monitoraggio e controllo ed inviata tramite e-mail alla Azienda Sanitaria.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre presidiare e supportare le attività di installazione e manutenzione ordinaria e straordinaria sulle linee afferenti alle centrali telefoniche, e fornire accesso al locale della centrale al personale tecnico inviato dal/dai Fornitori di telefonia.

Inoltre l'aggiudicatario della presente gara, in quanto gestore del sistema telefonico dell'Azienda, dovrà tenere tutti i contatti tecnici con il gestore di telefonia mobile, per la gestione di eventuali SIM o linee dedicate verso la rete del gestore di telefonia mobile da collegare eventualmente agli apparati di centrale a scopo di realizzare meccanismi di least-cost-routing, mantenendo estranea l'Azienda da qualsiasi controversia tecnica.

## Articolo 12 – Listino prezzi

La ditta offerente dovrà allegare all'offerta economica i listini prezzi in vigore relativi ai prodotti per telefonia o comunque attinenti al campo della telefonia e dei sistemi oggetto di fornitura dalla stessa commercializzati.

Il listino dovrà risultare di ampia diffusione geografica, idealmente a livello EMEA.

Il Committente, si prefigge infatti disponendo del listino di cui sopra, di valutare in maniera autonoma l'opportunità tecnico/economica di attuare ampliamenti od ulteriori implementazioni al sistema, determinandone anticipatamente i costi di massima.

In ogni caso l'Azienda si riserva il diritto di acquisto dei beni sul mercato qualora risultasse più conveniente, senza che la ditta aggiudicataria o manuttrice possa rifiutare l'inserimento del prodotto nel complesso telefonico e senza che da parte della medesima vengano sollevate limitazioni di responsabilità in merito ai beni già mantenuto.

## Articolo 13 – Servizi di supporto, manutenzione ed assistenza tecnica

Dalla data di stipula del contratto e per un periodo pari a 3 anni più 2 anni opzionali la ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di garantire l'erogazione di un servizio di assistenza tecnica e di supporto tecnico informativo e sistemistico sul complesso attualmente utilizzato e su quello da installare (descritto all'Allegato 1) curando le diverse fasi di integrazione dei due sistemi.

La ditta, entro e non oltre quattro mesi dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà aggiornare il censimento dei beni e quindi fornire l'elenco elettronico completo delle apparecchiature in dotazione. Sono comunque incluse nell'appalto anche le apparecchiature di futura acquisizione, qualora il periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

Nella propria offerta economica la ditta dovrà provvedere ad indicare il costo annuale del servizio distribuito sui previsti 5 anni.

Per tutto il periodo di vigenza del servizio di manutenzione, la ditta fornitrice o manuttrice dovrà erogare un servizio di supporto tecnico e sistemistico in particolare per le opere di:

- Integrazione del complesso telefonico con le restanti strutture, con inciso alla rete di trasmissione dei dati
- Integrazione con prodotti di terze parti
- Migrazione verso la telefonia IP ed il potenziamento delle funzionalità erogabili con la medesima
- Configurazione, diagnosi e ripristino sistemi da remoto;
- Gestione Classi di servizio;
- Gestione cambio o attivazione codici di blocco;
- Gestione rubrica di sistema;
- Personalizzazione di derivati;
- Modifica numero interno;
- Spostamento da un ambiente all'altro;
- Attivazione linee telefoniche;
- Gestione chiamata a gruppi;
- Gestione deviazione chiamate;
- Gestione programmazione apparecchi telefonici;
- Gestione programmazione schede telefoniche;
- Gestione centrali telefoniche nonché degli apparati digitali, analogici e IP compresi i p.o.;

ed in generale per tutti gli aspetti a valenza prevalentemente tecnica che richiedano un apporto consulenziale volto ad approfondire la conoscenza dei sistemi e la fruibilità dei medesimi.

La consulenza tecnico/sistemistica dovrà essere prestata da personale di elevato livello tecnico con profonda conoscenza dei sistemi, del dimensionamento ed ingegnerizzazione dei medesimi, nonché elevata conoscenza degli

aspetti tecnici concernenti le tecnologie telefoniche sia tradizionali che IP e delle tecnologie sia di networking che di internetworking.

La ditta fornitrice o la ditta manutentrice delegata dalla medesima dovrà fornire all'Azienda i nominativi e i rispettivi curriculum del personale che sarà delegato ad effettuare i servizi manutentivi richiesti.

L'Azienda si impegna da parte sua a fornire il libero accesso alle diverse sedi per l'effettuazione delle opere di manutenzione al personale indicato ed in possesso di regolare documento di riconoscimento.

La ditta fornitrice del servizio di manutenzione dovrà garantire l'invio al personale individuato dall'Azienda di report periodici riportanti i dati di funzionamento dell'intero sistema così come descritto al successivo articolo 25.

In caso di disservizi sulle linee telefoniche dovrà essere compito della Ditta aggiudicataria del servizio di manutenzione di interagire direttamente con il/i carrier fornitori di codesta Azienda, provvedendo, al solo fine di svolgere attività di monitoraggio, a relazionare circa il tipo di guasto e gli interventi che si sono resi necessari all'ufficio competente individuato dall'Azienda stessa.

Qualora le apparecchiature che compongono il sistema telefonico lo richiedano, dovrà essere garantito lo svolgimento di un servizio di manutenzione programmata a cadenze che saranno definite con l'Azienda.

Nell'offerta tecnica la ditta partecipante dovrà provvedere inoltre a relazionare in merito alle seguenti argomentazioni:

- Strutturazione del proprio servizio di assistenza tecnica.
- Tempi di risposta e di ripristino per i casi di guasto di livello bloccante e parziale qualora migliorativi in raffronto a quanto richiesto;
- Tempi di riparazione o sostituzione dei terminali digitali, analogici e IP;
- Apparecchiature o parti del complesso soggette a manutenzione periodica;
- Procedure di esecuzione delle prove periodiche obbligatorie ai sistemi di alimentazione elettrica di sicurezza.

#### **Articolo 14 – Luoghi di espletamento del servizio**

Il servizio deve essere espletato in tutti i Presidi e le sedi dell'Azienda, che sono compresi nei comuni della Provincia di Olbia Tempio.

#### **Articolo 15 – Manutenzione correttiva**

L'assistenza tecnica dovrà essere prestata su tutto il complesso e nei rispettivi siti ove sono ubicati i beni.

Il servizio di manutenzione dovrà essere di tipo "full-risk" omnicomprensivo di parti di ricambio, manodopera, trasferimenti e quanto altro, senza addebiti aggiuntivi per l'Azienda se non in presenza di evidenti indicazioni di danneggiamento dei beni per dolo, negligenza od incuria.

Nei casi suddetti la ditta manutentrice dovrà provvedere a relazionare in merito su quanto riscontrato, al fine di consentire alla Azienda di acquisire tutti gli elementi per gli atti di competenza e l'eventuale successiva denuncia all'assicurazione.

Il servizio dovrà prevedere anche la manutenzione e la eventuale sostituzione di tutti i terminali dell'Azienda senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.

Eventuali kit di materiali di ricambio giacenti presso il Committente saranno ad unico onere della ditta manutentrice.

Il servizio dovrà essere prestato, discriminando la gravità dell'inconveniente sulla base delle seguenti indicazioni:

<b>GRAVITA'</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Elevata	Fuori servizio di almeno il 20% dell'utenza di un singolo sito;
Media	Qualsiasi guasto che sia bloccante per lo svolgimento delle normali attività del sito;
Bassa	Tutti gli altri disservizi non rientranti nei livelli precedenti;



In funzione della gravità del guasto la ditta dovrà garantire, pena l'esclusione, almeno i livelli di servizio di seguito specificati:

GRAVITA'	FASCIA DI ATTIVAZIONE	TEMPO DI RISPOSTA	TEMPO DI RIPRISTINO
Elevata	H24, 7 giorni su 7	4 ore dalla comunicazione	6 ore dall'inizio dell'intervento
Media	giornate feriali, ore 8.00+20.00 e sabato non festivo, ore 8.00+13.00	6 ore lavorative dalla comunicazione	8 ore lavorative dall'inizio dell'intervento
Bassa	giornate feriali, ore 8.00+18.00	6 ore lavorative dalla comunicazione	24 ore lavorative dall'inizio dell'intervento

N.B. Le ore lavorative saranno calcolate in riferimento alla fascia di attivazione.

Per interventi tecnici di piccola entità o controlli la ditta potrà avvalersi di un servizio di teleassistenza da remoto. Per tutti gli altri casi gli interventi di manutenzione, in numero illimitato, verranno richiesti dall'Azienda telefonicamente o a mezzo fax, all'interno delle fasce di attivazione sopra elencate dipendenti dalla gravità dell'inconveniente.

Si specifica comunque che il collegamento di teleassistenza è obbligatoriamente richiesto in quanto destinato non solo a scopi di diagnostica e riparazione dei guasti ma anche per fini di supporto al personale interno, o sostituzione per necessità od indisponibilità del medesimo, qualora si rendessero necessari interventi di programmazione e configurazione del complesso telefonico inteso configurazione dei terminali IP, di linee, di gruppi, deviazioni, coperture, classi di servizio, numeri brevi, della messaggistica e quanto altro.

Tali interventi di programmazione dovranno essere eseguiti entro 8 ore lavorative dalla richiesta formulata all'interno dell'orario di attivazione comprendente i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Anticipatamente all'avvio del servizio la ditta manuttrice dovrà comunicare per iscritto i numeri telefonici del responsabile tecnico e del personale reperibile preposto al servizio di manutenzione in oggetto, oltre al numero di telefono e di fax del Servizio di Assistenza Tecnica. Ogni variazione inerente quanto sopra indicato dovrà essere comunicata in tempo utile a questa Azienda.

Tutti gli interventi in loco dovranno risultare da apposito rapporto tecnico compilato dalla ditta e siglato dal referente della Azienda Sanitaria locale n°2 di Olbia, con indicate le prestazioni effettuate e le eventuali parti di ricambio sostituite.

La ditta manuttrice dovrà garantire la qualità dei materiali e delle apparecchiature impiegate per la manutenzione e dei lavori eseguiti e l'impiego di personale specializzato per l'espletamento del servizio.

E' fatto obbligo di eseguire la manutenzione periodica delle apparecchiature così come ritenuta necessaria a livello di offerta tecnica.

E' fatto altresì obbligo di eseguire periodicamente, con cadenza semestrale, la prova dei sistemi di alimentazione elettrica di sicurezza installati a servizio del complesso centrale.

Tutti gli interventi di manutenzione non dovranno essere causa di disservizi sia per l'utenza interna che esterna.

#### **Articolo 16 – Manutenzione programmata**

Oltre agli interventi di ripristino da eseguirsi su evento, il contratto deve garantire l'esecuzione di almeno 2 visite di manutenzione preventiva a cadenza semestrale per tutte le sedi coinvolte, con l'obiettivo primario di eseguire un controllo generale degli apparati (pulizia ventole, filtri, rimozione polvere interna, controllo cavetterie ecc), la prova dei sistemi di alimentazione in sicurezza ed eventuali altre operazioni previste dal costruttore.

Tali interventi di manutenzione programmata non dovranno essere causa di disservizi sia per l'utenza interna che esterna.

In caso contrario, le opere dovranno essere eseguite, di comune accordo con l'Azienda, in fasce orarie concordate e, se necessario, anche al di fuori degli orari normali di servizio senza oneri aggiunti.

## **Articolo 17 – Programmazioni**

La ditta manuttrice dovrà provvedere a garantire l'esecuzione delle programmazioni software di routine, intendendo:

- derivati (analogici, digitali ed IP)
- terminali
- utenti
- deviazioni
- gruppi
- classi di servizio
- coperture
- numeri brevi
- caselle di messaggistica

ricorrendo il più possibile alla risorsa di teleassistenza di cui all'articolo seguente.

Gli interventi di programmazione dovranno essere eseguiti entro 8 ore lavorative dalla richiesta formulata all'interno dell'orario di attivazione comprendente i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

## **Articolo 18 – Teleassistenza**

Per gli interventi di manutenzione correttiva e preventiva non necessitanti la presenza in loco di un tecnico, nonché per l'esecuzione delle programmazioni di cui all'articolo precedente, le ditta manuttrice si avvarrà il più possibile di un sistema di accesso remoto ai sistemi.

Quanto sopra allo scopo di ridurre il più possibile i tempi di risposta e di esecuzione delle prestazioni necessarie o richieste.

Il sistema di accesso remoto dovrà essere in grado di raggiungere ogni centrale oggetto della presente fornitura.

Per conseguire lo scopo la ditta manuttrice potrà dotarsi di dispositivi propri di accesso (modem).

## **Articolo 19 – Consulenze e supporto tecnico/sistemistico**

La ditta manuttrice per tutto il periodo di vigenza del servizio di manutenzione dovrà erogare un servizio di supporto tecnico e sistemistico, in particolare per le opere di:

- integrazione del complesso telefonico con le restanti strutture, con inciso alla rete di trasmissione dei dati;
- integrazione con prodotti di terze parti;
- potenziamento della telefonia su IP ed incremento delle funzionalità erogabili con la medesima;
- Configurazione, diagnosi e ripristino sistemi da remoto;
- Gestione Classi di servizio;
- Gestione cambio o attivazione codici di blocco;
- Gestione rubrica di sistema;
- Personalizzazione di derivati;
- Modifica numero interno;
- Spostamento da un ambiente all'altro;
- Attivazione linee telefoniche;
- Gestione chiamata a gruppi;
- Gestione deviazione chiamate;
- Gestione programmazione apparecchi telefonici;
- Gestione programmazione schede telefoniche;

- Gestione centrali telefoniche nonché degli apparati digitali, analogici e IP compresi i p.o.;
- incremento dei livelli di servizio e di sicurezza dell'intera infrastruttura;

ed in generale per tutti gli aspetti a valenza prevalentemente tecnica che richiedano un apporto consulenziale volto ad approfondire la conoscenza dei sistemi nonché la fruibilità e l'espansione dei medesimi.

Tale attività dovrà essere prestata da personale di elevato livello tecnico con profonda conoscenza dei sistemi, del dimensionamento ed ingegnerizzazione dei medesimi, nonché elevata conoscenza degli aspetti tecnici concernenti le tecnologie telefoniche sia tradizionali che IP e delle tecnologie sia di networking che di internetworking.

#### **Articolo 20 – Aggiornamenti**

Al fine di mantenere costantemente aggiornato il nuovo complesso telefonico, la ditta manutentrice dovrà notificare all'Azienda l'emissione di nuove release software sia a correzione di bug funzionali e/o introduzione di nuove funzionalità, intendendo quindi sia release di livello "minor" che "major", trasmettendo altresì le note tecniche emesse in merito dalla casa madre.

Valutate le medesime, l'Azienda, darà quindi eventuale autorizzazione all'installazione della nuova release, concordandone metodi e tempi per il procedimento.

#### **Articolo 21 – Obblighi dell'Azienda**

L'Azienda si impegna con la Ditta manutentrice a:

- fornire ogni informazione e supporto istituzionale, necessario o utile all'espletamento delle attività;
- consentire la mobilità del personale tecnico della ditta all'interno delle proprie strutture fornendo le opportune autorizzazioni;
- permettere l'accesso e lo stazionamento all'interno dei locali dell'Azienda dei mezzi della ditta e del proprio personale
- richiedere l'esecuzione di prestazioni coerenti con il servizio acquisito e che non siano pregiudizievoli della dignità e sicurezza del personale della ditta manutentrice.

#### **Articolo 22 – Personale impiegato nel servizio**

La Ditta manutentrice nell'ambito del presente appalto dovrà impiegare soltanto personale qualificato, che disponga della specifica e documentata formazione sulle apparecchiature in manutenzione.

Il personale tecnico dovrà essere di sicura professionalità e moralità e sarà tenuto ad osservare tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore presso l'Azienda.

Tutto il personale dovrà essere informato in merito alla sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro e al coordinamento per la sicurezza dell'esecuzione in ottemperanza al D.Lgs. 626/94 (D.Lgs 81/08), come pure dovrà essere dotato dei mezzi di protezione individuali contro gli infortuni previsti dal citato decreto.

Eventuali cambiamenti di personale dovranno essere segnalati tempestivamente per iscritto all'Azienda, la quale si riserva di contestare la sostituzione nel caso il tecnico proposto non sia rispondente ai requisiti di Capitolato.

L'Azienda si riserva la facoltà di richiedere, motivando per iscritto le proprie ragioni, la sostituzione dei tecnici utilizzati dalla Ditta manutentrice qualora vengano meno le doti di professionalità e moralità richieste.

#### **Articolo 23 – Il servizio Contact Center Telefonico**

Il servizio di contact center dovrà essere a disposizione dell'Azienda per 40 ore settimanali (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00) e dovrà essere in grado di ricevere segnalazioni di malfunzionamento sia tramite chiamata telefonica ad un numero verde che tramite fax. Il Fornitore preferibilmente integrerà la struttura di contact center con soluzioni basate sia su modalità web (ad esempio una linea chat per le comunicazioni on-line) che e-mail.

In ogni caso, anche al di fuori delle 40 ore settimanali, la Ditta manutentrice dovrà garantire la reperibilità 24 ore su 24 per 7 giorni su 7 fornendo all'Azienda almeno 2 numeri telefonici cellulari di due tecnici addetti alla manutenzione.

Tuttavia queste soluzioni non saranno considerate sostitutive della modalità di accesso via telefono e fax, che si intende sempre dovuta e prioritaria.

Il Fornitore dovrà garantire la gestione di tutte le chiamate telefoniche e, pertanto, dovrà attivare un sistema d'attesa che, nel caso di completa occupazione degli operatori, raccolga le segnalazioni da notificare al primo operatore disponibile.

Il Fornitore dovrà garantire un tempo di registrazione del disservizio, cioè il tempo intercorrente tra la segnalazione del guasto e la successiva segnalazione di presa in carico da parte del Contact Center non superiore a 15 minuti.

In caso di guasti non di competenza del Fornitore il servizio di Contact Center, congiuntamente col personale del presidio, dovrà svolgere tutte le attività necessarie per agevolare l'Azienda nel superamento delle problematiche di coordinamento dei vari fornitori interessati.

#### **Criteri di attivazione**

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta di intervento inoltrata al contact center tramite i seguenti canali:

- Telefono (n. verde);
- Fax;
- Telefono cellulare tecnici (in caso fuori orario contact center)
- Web;
- E-Mail

#### **Criteri di chiusura**

La chiusura della richiesta di intervento è a cura del contact center a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto di assistenza effettuata dall'utente richiedente.

Nell'ipotesi di inoltro a ditte terze, la chiusura è sempre a carico del contact center.

L'avvenuta chiusura dell'intervento dovrà essere comunicata all'Azienda tramite e-mail.

### **Articolo 24 – Monitoraggio e controllo di gestione delle Attività**

La Ditta dovrà erogare un servizio di monitoraggio e controllo di gestione delle attività mettendo a disposizione dell'Azienda un software di Monitoraggio e Controllo di tutte le attività di assistenza e manutenzione previste dal presente Capitolato Tecnico, che, attraverso la registrazione delle stesse, in accordo a un classico meccanismo di Trouble Ticketing, consenta all'Azienda di svolgere supervisione, controllo ed analisi statistica sulle attività espletate dal Fornitore. Il software di Monitoraggio e Controllo dovrà essere Web Based su database RDBMS, fruibile in rete ed aggiornato in tempo reale, in modo da avere costantemente in linea:

- l'inventario di tutte le apparecchiature telefoniche (centrali, telefoni, cordless, ubicazione, utente associato, ecc..) con relative caratteristiche tecniche, modello, marca, ecc..;
- l'inventario delle linee telefoniche attive (tipo di linea, banda, ubicazione, fornitore, contratto, ecc..);
- elenco telefonico aziendale per sede, per servizio e per utente.

Per ogni richiesta o attività effettuata dovrà essere aperto un ticket nel quale dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- nominativo utente richiedente;
- riferimenti dell'utente richiedente (sede, indirizzo, telefono, etc.);
- identificativo operatore call center;
- data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di
- autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;

- livello di severità del guasto;
- descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- i tempi di intervento, di ripristino;
- le note per eventuali comunicazioni;
- la chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura.

Il sistema dovrà consentire di tracciare il percorso risolutivo (trouble ticketing) delle richieste di intervento al fine di fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico dei livelli di servizio contrattualizzati ivi compresi quelli relativi a ditte terze.

Il sistema di trouble ticketing dovrà essere fruibile dagli utenti finali dell'Azienda in modalità Web Based (via Internet) in modo da conoscere, in ogni momento, lo stato di avanzamento del proprio intervento e dovrà essere fornito come un servizio messo a disposizione dell'Azienda senza oneri aggiuntivi di hardware, licensing etc.

Inoltre, il Fornitore dovrà fornire un servizio di aggiornamento continuo dell'elenco telefonico di Azienda che dovrà essere consultabile da sito web e scaricabile in formato elettronico (xls).

### Articolo 25 – Reportistica

Il servizio di reportistica prevede l'obbligo da parte della Ditta manutentrice di inviare all'Azienda report periodici relativi a:

- **Gestione interventi di manutenzione**

Il servizio costituisce l'obbligo, da parte della Ditta, di effettuare la registrazione, tramite appositi report, dei dettagli relativi ai singoli interventi di manutenzione correttiva (data e ora di segnalazione e di chiusura dei guasti, parti sostituite, durata dei lavori di ripristino, ecc.), e di gestione operativa (data e ora di segnalazione, operazione effettuata, data e ora di fine intervento, eventuale durata dei fermi macchina, ecc.).

- **Stato di funzionamento della rete**

Si dovrà prevedere la consegna di report in grado di fornire tutta una serie di dati sufficienti a comprendere il funzionamento dell'intera infrastruttura di rete, in particolare si dovranno fornire dati circa il corretto funzionamento del sistema con l'evidenza degli allarmi e delle anomalie riscontrate, circa i livelli di utilizzo dei collegamenti tra le centrali, dei flussi primari ecc.

- **Dettaglio chiamate**

Una ulteriore tipologia di report che dovrà essere fornita all'Azienda riguarderà l'analisi dei costi delle chiamate.

Tali report formati a partire dai record di dettaglio delle chiamate (CDR) esportati dai vari PABX, dovranno risultare sufficientemente dettagliati e contemplare almeno i seguenti campi:

- identificativo impianto
- numero del chiamante
- numero del chiamato
- tempo (data, ora, minuti, secondi) di inizio della comunicazione
- tempo di chiusura della comunicazione o durata della stessa
- esito della chiamata
- flusso utilizzato
- identificativo di commessa (se usato)
- centro di costo

Dovranno essere documentate anche le comunicazioni intra-PABX.

Tali report dovranno inoltre essere in grado di indicare i costi relativi di ogni chiamata, a tale proposito l'Azienda si impegnerà di fornire in formato excel la tabella contenente il piano tariffario dei carrier telefonici coinvolti e le corrispondenze tra gli interni ed i centri di costo.

- **Directory telefonica**

come indicato all'articolo precedente sarà obbligo della Ditta mantenere aggiornato l'elenco telefonico aziendale indicando l'elenco delle utenze telefoniche e l'anagrafica delle linee.

Il formato di tutti i report sarà individuato dal personale dell'Azienda con l'aiuto del personale tecnico messo a disposizione dalla Ditta manutentrice all'atto dell'inizio di esecuzione del servizio.

La frequenza di consegna dei report dovrà essere almeno bimestrale. I primi report saranno consegnati dopo sei mesi dalla data di stipula del contratto.

La Ditta ha l'obbligo di inviare tali report entro i primi dieci giorni del mese in cui è previsto il ricevimento degli stessi.

La Ditta dovrà garantire all'Azienda la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni. Specifiche esigenze in merito al formato dati potranno essere manifestate dall'Azienda nel corso della fornitura.

È inoltre previsto che i report siano completi in ogni loro parte senza omissione di valori e dati.

### **Articolo 26 – Servizio di Segnalazione guasti**

La Ditta manutentrice si dovrà fare carico di segnalare al personale dell'Amministrazione in tempo reale l'occorrenza di qualsiasi anomalia o guasto presente sull'intera rete fonia dell'Azienda.

Tale segnalazione dovrà essere effettuata a mezzo mail al personale individuato e dovrà contenere informazioni circa il tipo di anomalia o guasto, le sedi coinvolte e gli accorgimenti che si intende adottare per la risoluzione degli stessi.

### **Articolo 27 – Piano della Qualità**

Il Fornitore dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica, il Piano della Qualità, con la illustrazione dei metodi di rilevazione prefissati e le successive verifiche dei livelli di servizio offerti.

Il Piano della Qualità dovrà contenere :

- il riepilogo degli obiettivi di qualità del servizio proposti dal Fornitore ;
- i parametri di qualità garantiti dal Fornitore;
- le metriche utilizzate per la rivelazione dei parametri stessi;
- l'identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e alla gestione dei problemi e delle non conformità;
- le procedure operative per la rilevazione, il monitoraggio e la verifica dei livelli di qualità offerti;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze in generale previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera.

Quanto sopra dovrà tenere conto delle effettive modalità di erogazione del servizio, con particolare riguardo alle problematiche di interconnessione di reti di operatori diversi dal Fornitore che impattano su significativi elementi di QoS.

### **Articolo 28 – Documentazione richiesta**

L'Aggiudicatario dovrà fornire una serie di documenti che saranno necessari per la corretta gestione di tutte le fasi coinvolte durante le attività.

In particolare dovranno essere forniti:

- Progettazione Esecutiva;
- Piano di Collaudo;
- Cronoprogramma;
- Fornitura;
- Installazione e configurazione degli apparati;

- Documento di Rilascio – Stato Finale.
- Certificazione degli impianti prevista dalle norme vigenti del settore.

### **Progettazione Esecutiva**

L'Aggiudicatario, dopo aver effettuato l'analisi dell'esistente, dovrà redigere un documento in formato elettronico, dove dovrà descrivere il progetto esecutivo con tutte le informazioni riguardanti le configurazioni di dettaglio. A scopo indicativo, ma non esaustivo vengono descritti alcuni punti che dovranno essere considerati:

- L'architettura logica e fisica;
- Lista di tutti gli apparati indicando ad esempio:
  - Versioni Hw/Sw;
  - Indirizzi IP;
  - Password.
- Le connessioni con la Rete PSTN esistente;
- Le connessioni con la Rete Telefonica Interna esistente;
- Le modifiche di configurazione Hw/Sw/licenze da effettuare sulla Rete Telefonica Interna esistente (PBX NEC Aspire);
- I servizi telefonici attivati;
- Politiche di supporto per gli utenti;
- Attori coinvolti;
- Riferimenti tecnici e progettuali;
- Politiche di escalation/risoluzione per eventuali problemi;
- Tempistiche di tutte le fasi;
- Criticità e necessità

### **Piano di Collaudo**

Contestualmente alla comunicazione di "pronti al collaudo" che la Società aggiudicataria formalizzerà al Consegnatario dell'Appalto, la stessa dovrà anche rilasciare un Piano di Collaudo per la certificazione della corretta funzionalità delle apparecchiature installate e dei servizi implementati.

A scopo indicativo, ma non esaustivo vengono descritti alcuni punti:

- Verifica del corretto funzionamento di tutti i componenti aggiuntivi del sistema telefonico;
- Verifica e allineamento delle configurazioni Hw/Sw del sistema telefonico;
- Verifica dei servizi implementati;

Nel piano dovranno inoltre essere descritte in forma tabellare tutte le prove che saranno effettuate durante la fase di collaudo indicando il risultato positivo o negativo e le eventuali considerazioni.

L'Azienda si impegna a completare il collaudo entro 60 giorni dalla comunicazione di "pronti al collaudo"; se il collaudo stesso terminerà con delle prescrizioni, l'Aggiudicatario ha tempo 60 giorni solari per ottemperare; il collaudo integrativo e finale verrà effettuato entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Aggiudicatario di aver ottemperato alle prescrizioni.

### **Cronoprogramma**

L'Aggiudicatario dovrà dettagliare le tempistiche della messa in esercizio degli apparati di nuova fornitura e delle centrali telefoniche da aggiornare ed installare presso gli ospedali di La Maddalena e l'ospedale civile di Tempio in un cronoprogramma attraverso un diagramma di GANTT con la pianificazione temporale di tutte le attività necessarie per la migrazione, dalla fase progettuale fino ad arrivare a quella del rilascio del sistema.

Pena l'esclusione, la messa in esercizio degli apparati dovrà comunque essere prevista dopo non oltre 6 mesi dalla firma del contratto.

Nel diagramma di GANTT dovranno essere definite e descritte, a scopo indicativo ma non esaustivo, i seguenti punti:

- l'organizzazione (tempi, modalità e risorse) con cui verranno seguite le fasi di test, di migrazione e di fine lavoro;
- le procedure che verranno seguite dal piano di vista tecnico e gestionale;
- le soluzioni che si intende adottare per minimizzare gli impatti sull'esistente;
- un piano di avanzamento lavori.

Il diagramma di GANTT dovrà essere mantenuto aggiornato durante tutta la realizzazione del nuovo sistema con le considerazioni necessarie.

L'Aggiudicatario sarà responsabile delle tempistiche dichiarate nel cronoprogramma.

#### **Fornitura**

Si richiede all'Aggiudicatario di proporre un piano di fornitura per la messa in esercizio delle nuove parti del sistema. Tale fornitura potrà essere suddivisa in più fasi logiche e/o temporali, eventualmente parzialmente sovrapposte tra loro.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere lo stoccaggio degli apparati presso magazzini propri e sarà responsabile fino alla consegna degli stessi. Il Fornitore dovrà concordare le quantità e le tempistiche della consegna del materiale secondo le esigenze di implementazione del progetto.

#### **Installazione e configurazione degli apparati**

Tutte le attività di installazione e configurazione degli apparati hardware e software oggetto della presente soluzione di telefonia su IP sono interamente a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario si farà carico dell'immatricolazione di tutti gli apparati e fornirà le relative informazioni richieste nella documentazione di rilascio.

L'Aggiudicatario si farà carico del collegamento e della messa in funzione di tutti i sistemi della piattaforma telefonica.

Dovrà prevedere la fornitura di tutto il necessario per installare gli apparati di rete nei vari armadi comprensivi di gabbie, viti, slitte e video/tastiera/mouse dove necessario.

Gli apparati devono essere introdotti in rack da 19 pollici standard e utilizzare connessioni Ethernet di tipo RJ45 o fibra.

Le patch LAN (Categoria 6) necessarie per il collegamento dei terminali telefonici e degli apparati di rete sono parte integrante della fornitura e dovranno avere lunghezze adeguate.

#### **Documento di Rilascio – Stato Finale**

L'Aggiudicatario dovrà redigere un Documento di Rilascio in formato elettronico, dove dovranno essere descritti tutte le informazioni delle attività effettuate e di tutti gli apparati installati e configurati. A scopo indicativo, ma non esaustivo vengono descritti alcuni punti che dovranno essere considerati:

- Architettura logica del sistema;
- Architettura fisica del sistema;
- Lista di tutti gli apparati indicando ad esempio:
  - Versioni Hw/Sw;
  - Indirizzi IP;
  - Password.
- Configurazioni di dettaglio degli apparati installati( Politiche di routing delle chiamate, Classi di Servizio; Servizi attivati; Piano di numerazione.)



- Procedure necessarie per la gestione degli apparati;
- Procedure di Back-Up e ripristino del sistema;
- Certificazione di conformità degli impianti prevista dalle norme vigenti del settore

#### Articolo 29 – Conformità

Tutti i componenti del sistema oggetto dell'appalto devono rispettare gli standard di qualità e sicurezza prescritti nelle norme nazionali e comunitarie vigenti e devono essere progettati, costruiti e regolarmente eseguiti secondo procedure di qualità richieste dalla normativa vigente e, in ogni caso, da quanto indicato negli Allegati Tecnici.

Tutti i componenti, laddove di produzione estera, devono essere importati secondo canali ufficiali, e devono essere soggetti a garanzia sul territorio italiano da parte del produttore.

Dovrà essere rilasciata all'Azienda la certificazione di conformità di tutti gli impianti realizzati ex-novo e di tutti gli adeguamenti di impianti esistenti secondo i regolamenti e normative del settore.

#### Articolo 30 – Formazione del personale

Alla conclusione dell'esecuzione del progetto, dovrà essere garantita una adeguata formazione teorico-pratica, rivolta al personale della Azienda Sanitaria Locale n°2 di Olbia addetto al controllo, gestione e manutenzione del sistema.

Dovrà inoltre essere reso disponibile a tale personale un set completo della manualistica relativo alle componenti installate ed ai software introdotti.

Nella propria proposta tecnica la ditta offerente dovrà provvedere ad illustrare quanto di seguito richiesto:

- Le modalità con le quali si intende erogare i corsi di formazioni previsti per gli operatori, la durata prevista di ciascun corso, gli strumenti che verranno impiegati, le tecniche di simulazione che verranno adottate ecc.
- L'elencazione dettagliata dei testi costituenti il set completo della manualistica dei casi.
- I contenuti del corso

#### Articolo 31 – Sopralluoghi

Considerato l'elevato numero di sedi aziendali, sparse nei diversi comuni della provincia Olbia – Tempio, nelle quali è installato il sistema telefonico, e tenendo presente che alcune sedi potrebbero, nell'arco della durata del contratto, cambiare in funzione di un processo di razionalizzazione in atto ormai da tempo, si ritiene necessario ed obbligatorio un sopralluogo almeno nelle sedi principali: Ospedali, Sedi Amministrative, Distretti, Dipartimenti e Poliambulatori.

L'avvenuto sopralluogo dovrà essere certificato da opportuno documento controfirmato da personale autorizzato indicato dall'azienda.

#### Articolo 32 – Importo dell'appalto e modalità di pagamento

Il corrispettivo dell'appalto è quello definito in sede di gara. Esso è onnicomprensivo e relativo a tutte le attività necessarie alla realizzazione dell'appalto, così come descritte nel presente Capitolato.

L'Azienda si riserva la facoltà di estendere o diminuire l'appalto, nel limite massimo del 20% dell'importo di aggiudicazione.

Le modalità di pagamento saranno le seguenti:

- Il pagamento del corrispettivo relativo alla fornitura degli apparati, sarà effettuato al collaudo positivo effettuato;
- Il pagamento del canone annuale avverrà in quattro rate trimestrali anticipate, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura; le fatture successive alla prima dovranno essere accompagnate da un rapporto riassuntivo delle attività svolte nell'arco del trimestre, degli interventi, degli aggiornamenti prodotti e forniti, e dello svolgimento regolare delle attività periodiche e preventive di manutenzione.

L'obbligazione di pagamento è sempre domiciliata, ad ogni effetto civilistico, presso la tesoreria dell'Azienda; ciò anche qualora l'appaltatore chiedesse che i pagamenti vengano effettuati con modalità quali il bonifico bancario; in tali casi i maggiori tempi per valuta non saranno computabili nei termini di pagamento.

Le fatture, separate, potranno essere emesse solo alle scadenze previste ed al verificarsi delle circostanze sopra descritte. La proposta di un maggior termine di pagamento e l'accettazione della seguente clausola saranno considerate, in sede di gara, per l'attribuzione del punteggio relativo alle condizioni contrattuali:

"In ipotesi di inosservanza del termine di pagamento, fino alla data di effettivo pagamento sono dovuti gli interessi al saggio legale ai sensi dell'art. 1284 del c.c., in deroga a quanto previsto dall'art. 5 del d. Lgs n. 231/2002 e dall'art. 16, comma 3, 2° periodo, della L. R. n. 3/2003".

Gli interessi moratori potranno essere compensati con eventuali penali irrogate all'appaltatore. I prezzi d'aggiudicazione dei servizi resteranno fissi ed invariabili per la durata di 12 mesi dall'inizio del contratto; i prezzi potranno in seguito, con cadenza annuale, essere oggetto di aggiornamento, previa istruttoria, in base:

- a) se esistenti, alle percentuali di variazione sopravvenute nei periodi di riferimento dei costi standardizzati di cui all'art. 7, comma 4 lett. c) e comma 5 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
- b) in mancanza dei dati di cui alla precedente lettera a), in relazione al verificarsi delle seguenti condizioni:
  - o aumenti dei costi da lavoro dipendente: si considereranno esclusivamente gli aumenti derivanti da CCNL applicati al personale impiegato nell'espletamento dei servizi, che costituiranno parametro massimo di riferimento; l'applicazione degli aumenti al personale impiegato nei servizi appaltati deve essere provata dall'Aggiudicatario perché possa essere motivo di adeguamento dei corrispettivi;
  - o per ogni altro costo, unici parametri di riferimento saranno le variazioni dell'indice ISTAT (Istituto Nazionale Italiano di Statistica) per i prezzi dei beni al consumo per l'intera collettività (NIC), al netto dei consumi dei tabacchi, applicabili nella misura massima del 75% della variazione rilevata dall'ISTAT alla sola quota d'incidenza sui prezzi d'appalto delle spese non di personale risultanti dall'analisi economica dell'offerta dell'aggiudicatario, utile escluso;

### **Articolo 33 – Responsabilità per violazioni di diritti di brevetto e d' autore**

La ditta aggiudicataria assume ogni responsabilità in caso di vendita di apparecchiature e per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto per invenzioni, modelli industriali e marchi, diritti d'autore ed ogni genere di privativa altrui.

Assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni legali esperite nei confronti dell'Azienda in relazione alle apparecchiature fornite e ad i software concessi in uso: si impegna, pertanto, a tenere indenne l'Azienda dalle spese eventualmente sostenute per la propria difesa in giudizio, nonché dalle spese e dai danni a cui venga condannata. L'Azienda assume l'obbligo di informare per iscritto, senza ritardo e con mezzi idonei, l'impresa dell'esperimento di tali azioni nei propri confronti.

Ove dalla sentenza risulti che l'uso dell'apparecchiatura o del software comporti violazioni di diritti di brevetto o di diritti di proprietà intellettuale, per cui il loro uso venga vietato o divenga comunque impossibile, l'Azienda può procedere alla risoluzione del contratto, con riserva di risarcimento del danno. In alternativa, l'Azienda può chiedere all'impresa, senza alcun costo aggiuntivo: di ottenere il consenso, dal titolare del brevetto o del diritto di proprietà intellettuale, alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei software cui il diritto di esclusiva (accertato dal giudice) si riferisce; oppure la modifica o la sostituzione delle apparecchiature o dei software in modo che la violazione abbia termine; oppure il ritiro delle apparecchiature o dei software contro riduzione delle somme versate, tenendo conto dell'uso.

Resta fermo il risarcimento del danno arrecato all'Azienda a seguito della violazione.

### **Articolo 34 – Responsabilità**

La ditta aggiudicataria è responsabile per i vizi, difetti e la mancanza di qualità dei prodotti forniti.

Riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'appalto in discorso ed è responsabile dei fatti dannosi eventualmente procurati nell'esecuzione del presente appalto dai propri addetti ai dipendenti dell'Azienda, a terzi in generale, nonché a cose e apparecchiature dell'Azienda e di terzi.

Deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

### **Articolo 35 – Obblighi dell'Appaltatore**

La ditta, in qualità di responsabile, si impegna a garantire il rispetto di quanto previsto dalle norme per la tutela dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 196/2003 attuando tutte quelle norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità del servizio, dei dati personali, del cui trattamento è titolare l'Azienda, residenti sui server oggetto del presente appalto.

L'impresa si impegna a individuare tra i propri dipendenti ed a nominare con atto formale gli incaricati del trattamento, fornendone evidenza all'Azienda.

Le notizie ed i dati relativi al servizio, comunque venuti a conoscenza degli incaricati e le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazioni dei dati, non dovranno, in alcun modo ed in alcuna forma, essere comunicate, divulgate o lasciate a disposizione di terzi e non potranno essere utilizzate per fini diversi da quelli previsti nel presente Capitolato.

Le banche dati utilizzate dall'impresa in esecuzione dell'appalto sono di proprietà dell'Azienda. Gli obblighi di cui ai commi precedenti non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le metodologie e le esperienze tecniche che l'impresa sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

L'impresa dovrà, altresì provvedere, a propria cura e spese, in conformità a quanto previsto dagli articoli 34 e seguenti del Decreto Legislativo 22/97 e succ. modd., al ritiro ed alla gestione degli imballaggi del materiale fornito.