



ASST PAPA GIOVANNI XXIII

BERGAMO

CAPITOLATO SPECIALE

1

**PROCEDURA CONCORSUALE “APERTA” – MEDIANTE UTILIZZO DELLA
PIATTAFORMA SINTEL - PER L’AFFIDAMENTO DELLA
FORNITURA IN NOLEGGIO QUINQUENNALE
DI UN SISTEMA TELEFONICO
LOTTO UNICO**





Indice

Sommario

1	Oggetto dell'appalto	3
2	Apparati server e relative licenze software	3
3	Servizi di assistenza e manutenzione.....	5
3.1	Oggetto del servizio:	5
3.2	Orario e modalità di fornitura del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica.....	6
3.3	Servizio Help Desk di primo livello	6
3.4	Servizio Help Desk di secondo livello	6
3.5	Continuità del servizio.....	7
3.6	Supervisione e controllo	7
4	Gestione del Servizio, misura dei livelli (SLA) e penali.....	7
4.1	Livelli di servizio e penali	7
4.2	Livelli di gravità/criticità e relative penali	8
5	Servizio di formazione per il personale ASST-PG23.....	9
6	Manutenzione evolutiva	10
7	Brevetti e diritti d'autore.....	10





1 Oggetto dell'appalto

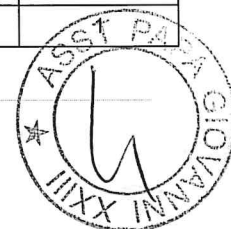
L'oggetto dell'appalto è l'affidamento della fornitura in noleggio quinquennale di un sistema telefonico, che includa: **a)** gli apparati server e relative licenze software necessari all'installazione ed implementazione, con migrazione, del sistema telefonico aziendale attualmente in uso; **b)** le manutenzioni evolutive; **c)** la formazione del personale del centralino aziendale, del call-center del CUP e del personale tecnico deputato alla gestione dello stesso; **d)** l'assistenza e la manutenzione sulle componenti hardware e software per tutta la durata del noleggio, da erogarsi in modalità H24x7x4H (ossia, sette giorni alla settimana per 24 ore e con sostituzione della parte guasta in 4 ore).

2 Apparati server e relative licenze software

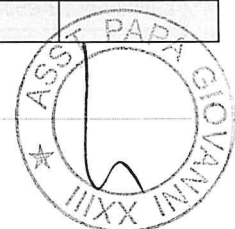
Quanto all'esatta individuazione degli apparati e delle licenze messi in gara, si rimanda alla tabella sottostante per la loro identificazione, descrizione e per le quantità richieste:

CODICE	DESCRIZIONE LISTINO	QUANTITA'
	Upgrade Open Scape Voice -> V10	
L30220-D622-B27	OpenScape Voice V10 Base Upgrade from V6 License	1
L30220-D622-B31	OpenScape Voice V10 Dynamic User Upgrade from V6 License	3250
L30220-D622-B35	OpenScape Voice V10 Redundancy Option Base Upgrade from V6 License	1
L30220-D622-B20	OpenScape Voice V10 SuSE Base 3 Year Upgrade Protection License	2
L30280-D622-H219	SuSE SLES 3 Year Upgrade Protection License for Application Server	3
L30280-D622-E520	OpenScape Deployment Service V10 Base License	1
L30280-D622-E532	OpenScape Deployment Service V10 Basic User License	3250
L30280-D622-F89	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	1
	Sostituzione sistemi RG8304 con OSB500i	
L30220-D622-A950	OpenScape Branch V10 Base License	2
L30220-D600-A590	OpenScape Branch 500i DP4 Server	2
L30280-Z600-F105	Mains Power Cord EU (Plug-Type F - C13), straight	2
	Concierge V4	
L30258-W622-D60	OS Concierge V4 Base Professional license	1
L30258-W622-D62	OS Concierge V4 Concierge Professional 5 User license	1
L30258-W622-D64	OS Concierge V4 Concierge Monitor Point license	100
L30280-D622-F89	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	1
L30250-F600-C427	OpenScape Desk Phone CP400	5
L30250-F600-C271	LAN Cable (CAT6), 4m	5
OTM:FPRO	Jaws Professional + Zoomtext Magnifier	5
XIA:VIS-80BRAILLE	Display Braille 80 celle	2
VIS:JAWSPROINST	Installazione Jaws Professional	3
	Upgrade OSCC V7 -> V10	
L30280-A622-B500	OSCC Enterprise V10 Base Package	1
L30280-A622-B505	OSCC Enterprise V10 Warm Standby	

3



L30280-A622-B504	OSCC Enterprise V10 CMS Base Licence	1
L30280-A622-B510	OSCC Enterprise V10 Essential User	16
L30280-A622-B514	OSCC Enterprise V10 Manager	1
L30280-A622-B503	OSCC Enterprise V10 - Base Package "Central Reporting"	1
L30280-A622-B527	OSCC Enterprise V10 CMS IVR Port	20
L30280-A622-B528	OSCC Enterprise V10 1 High Availability Port CMS	20
L30280-A622-B529	OSCC Enterprise V10 CRS Manager	2
L30280-D622-F89	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	3
L30250-F600-C427	OpenScape Desk Phone CP400	16
L30250-F600-C271	LAN Cable (CAT6), 4m	16
	Upgrade Xpressions V5 -> V7 (config single VM)	
L30280-D622-D98	OpenScape Xpressions V7 Upgrade Base License from V5 / V6 (excl. Connectors) License	1
L30280-D622-D101	OpenScape Xpressions V7 Upgrade Voice User from V5 License	600
L30280-D622-D102	OpenScape Xpressions V7 Upgrade Unified User from V5 License	100
L30280-D622-F89	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	1
	Upgrade Accounting Manager -> TEM11	
XIA:XMR-TEMAPP	Sistema Base Call Accounting Enterprise TEM11	1
XIA:XMR-TEMEXT	Licenza porta (upgrade)	3800
XIA:XMR-TEMDS	Data source	3
L30280-D622-F89	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	1
	Server per Survival Authority e Central Report Server	
XIA:R-S1DELLSERV	AppServerSmall S1 - Rack	1
XIA:R-S2DELLSERV	AppServerSmall S2 - Rack	1
	Software Assurance per 5 anni (questi codici valgono per 1 anno ed ogni anno verranno automaticamente rinnovati fino ai 5 anni)	
L30220-S632-M240	OSC SWA 1y for OSC Voice Base System (per Base System)	1
L30220-S632-M241	OSC SWA 1y for OSC Voice Dynamic User License (per User License)	3250
L30220-S632-M242	OSC SWA 1y for OSC Voice Redundancy Base System (per Redundancy Base System)	1
L30220-S632-M151	OSC SWA 1y for OS Concierge Base Professional (per Base License)	1
L30220-S632-M153	OSC SWA 1y for OS Concierge Professional 5 User License	1
L30220-S632-M107	OSC SWA 1y for OSC Contact Center Enterprise Essential User	16
L30220-S632-M285	OSC SWA 1y for OSC Xpressions Base License (per Base License)	1
L30220-S632-M292	OSC SWA 1y for OSC Xpressions Unified User License (per 100 User Licenses)	1
L30220-S632-M288	OSC SWA 1y for OSC Xpressions Voice User License (per 100 User Licenses)	6
L30220-S632-M101	SWA 1y for OpenScape Contact Center Enterprise Base System w/o User Licenses (per Base System)	1
L30220-S632-M112	SWA 1Y for OSC Contact Center Enterprise - Central Reporting	1
L30220-S632-M110	SWA 1Y for OpenScape Contact Center Enterprise CMS Base	1
L30220-S632-M117	SWA 1Y for OpenScape Contact Center Enterprise CMS IVR Port	20
L30220-S632-M111	SWA 1Y for OpenScape Contact Center Enterprise - Redundancy	1
	Telefoni SIP aggiuntivi	





L30250-F600-C426	OpenScope Desk Phone CP200	50
L30250-F600-C271	LAN Cable (CAT6), 4m	50
	Sistema di Registrazione Digitale	
	Upgrade registratori: Migrazione da Marathon EVOip V10 a EVOipneo delle seguenti licenze: <ul style="list-style-type: none"> • 1 EVOip Base license • 12 licenze canali EVOip active UNIFY Open Scope; • N.1 Archive Manager • N.1 NTP • N.1 SNMP 	1
	Server Dell PowerEdge R640 (per sistema EVOipneo)	1
	Windows Server 2016 Embedded Telecom, 16 Cores, no CAL required	1
	Infrastruttura Virtuale	
	Dell EMC ME4024 Storage Array [SAN]	1
	PowerEdge R440 Server [Host 1-4]	2
	VMware vSphere Essentials Plus [Licenze VMware]	1
	PowerEdge R440 Server [Host 2-3]	2
	Servizi necessari previsti in fornitura (a corpo)	
	Installazione della soluzione HW/SW	1
	Implementazione della soluzione e migrazione dalla architettura attuale	1
	Manutenzione H24x7 con assistenza operativa per 5 anni	1
	Formazione del Personale ed avviamento	1

3 Servizi di assistenza e manutenzione

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un call center multicanale (telefono, fax, email) dedicato all'ASST-PG23, quale punto di accesso unificato per segnalazioni guasti, per le richieste di intervento e/o di supporto. Il servizio di assistenza tecnica tramite i canali dedicati, dovrà essere attivo 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, nessuna festività esclusa. Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti da personale tecnico specializzato. I servizi di manutenzione ed assistenza devono essere prestati per tutta la durata quinquennale nel contratto.

3.1 Oggetto del servizio:

Le attività oggetto del servizio possono essere contraddistinte in:

- ricezione chiamate, fax, e-mail provenienti dai referenti accreditati dall'ASST-PG23 e relativa apertura ticket;
- qualificazione della richiesta: assistenza, manutenzione, supporto, attività gestione, etc.;
- classificazione della priorità/gravità. L'operatore dovrà essere in grado di modificare il livello di gravità in funzione della quantità di richieste pervenute associabili ad un unico guasto. Esempio: una successione di diverse chiamate su malfunzionamento di telefoni o linee (gravità bassa) denotano un guasto ad un apparato; il livello di gravità deve essere immediatamente adeguato alla tipologia di guasto;





- assistenza di primo livello specialistico per gli utenti o la gestione dei disservizi, anche rilevati automaticamente a mezzo telegestione;
- smistamento della richiesta al personale tecnico di secondo livello assegnato per una rapida risoluzione tramite telegestione o intervento on site;
- gestione delle richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- attivazione di procedure di escalation in situazioni di particolare gravità;
- controllo dei processi di risoluzione attivati e verifica degli esiti chiusura del ticket all'atto della risoluzione del problema;
- rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento.

3.2 Orario e modalità di fornitura del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica prevede la risoluzione di qualsiasi disservizio hardware e software delle centrali telefoniche oggetto della fornitura. Rimangono esclusi i servizi di manutenzione su tutti gli apparati telefonici, a cura dell'ASST-PG23. Durante il periodo di validità del contratto, il numero di interventi di manutenzione ed assistenza tecnica sarà illimitato. Qualora il Fornitore ritenga opportuno predisporre delle scorte al fine di poter garantire i livelli di servizio richiesto, sarà cura dell'ASST-PG23 fornire spazi adeguati alla conservazione delle scorte.

3.3 Servizio Help Desk di primo livello

Il primo livello di assistenza prevede la gestione delle chiamate prese in carico, provvedendo all'escalation nel caso di problematiche particolarmente complesse legate a difettosità o malfunzionamenti degli applicativi (software) o delle apparecchiature (hardware). L'oggetto del servizio e le attività sono già descritti nel capitolo 3.1.

L'Operatore provvederà ad attivare le tecniche di ripristino automatico della funzionalità dell'impianto attraverso i sistemi di telegestione (ove esistenti) e ad inoltrare immediatamente la richiesta alla propria struttura di intervento, qualora non sia stato possibile il ripristino tramite la telegestione.

3.4 Servizio Help Desk di secondo livello

Il secondo livello di assistenza prevede la gestione delle richieste inoltrate dall'Help-Desk nel caso di problematiche particolarmente complesse legate a difettosità o malfunzionamenti degli applicativi (software) o delle apparecchiature (hardware). Si tratta di operatori specialisti che, presa in carico la chiamata tecnica, si attiveranno per la sua risoluzione secondo quanto già descritto per il servizio di Help-Desk. Inoltre, in caso di mancata risoluzione, il tecnico del secondo livello informerà il referente tecnico dell'ASST-PG23 ed inoltrerà la problematica, opportunamente circostanziata, ad altre unità di supporto specialistiche di terze parti, se previste oppure ai produttori di hardware e software, qualora sia a disposizione un supporto specialistico.





3.5 Continuità del servizio

Il Fornitore dovrà essere dotato di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti. La sostituzione eventuale dei pezzi o dei moduli hardware necessari per il ripristino delle funzionalità, dovrà essere effettuata con pezzi di ricambio originali, o comunque compatibili.

Saranno, inoltre, a carico dell'aggiudicatario tutte le attività e le installazioni provvisorie necessarie a garantire la funzionalità dei sistemi telefonici nel periodo di transizione tra la vecchia e la nuova architettura.

3.6 Supervisione e controllo

All'ASST-PG23 compete la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dal personale inviato dall'aggiudicatario per la prestazione del servizio. All'Azienda spetta la facoltà di ricusare il personale che non risulti di suo gradimento e/o che sia incorso in violazioni di qualsiasi natura nello svolgimento delle prestazioni. Ripetute ricusazioni di personale potranno comportare la risoluzione del contratto. L'Azienda potrà anche avvalersi di consulenti esterni o altri soggetti a sua scelta per effettuare controlli periodici o costanti sulle prestazioni effettuate dall'aggiudicatario senza che questi possa obiettare diversamente; nel caso di incarico di verifica del servizio e del contratto a soggetti terzi, questi verranno scelti a cura dell'Azienda.

4 Gestione del Servizio, misura dei livelli (SLA) e penali

La misura dei livelli di servizio (SLA) è basata sulla gestione di ticket riguardanti le singole richieste di assistenza/servizio. Di seguito gli elementi e le considerazioni relative al servizio.

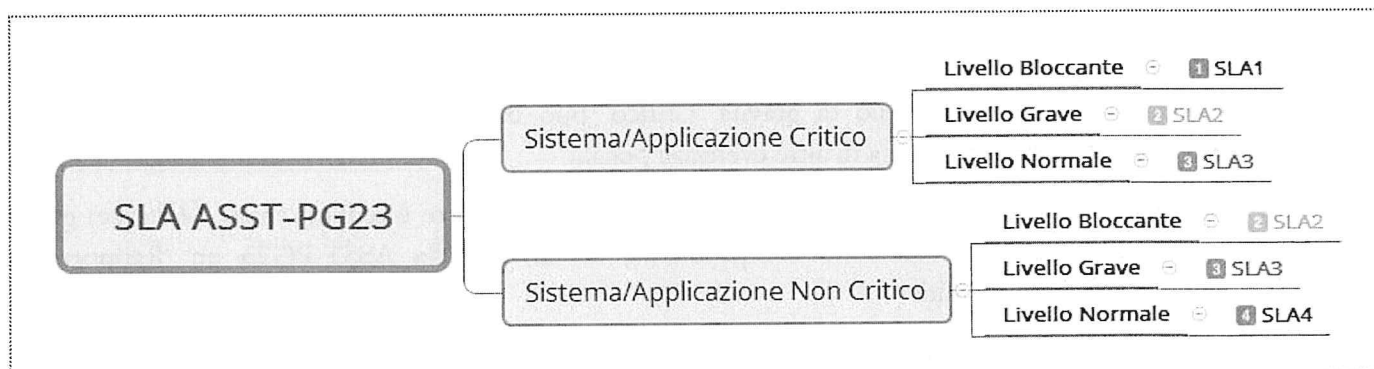


Tabella 1: Gestione del servizio e SLA

4.1 Livelli di servizio e penali

Per ogni livello di gravità sono di seguito identificati i corrispondenti SLA minimi e le penali associate. Gli SLA si riferiscono al tempo di soluzione del problema: periodo di tempo che intercorre dal momento in cui il problema è stato notificato ed il ticket è stato di conseguenza aperto al momento in cui questo viene chiuso e l'utente riprende completamente l'operatività interrotta.





4.2 Livelli di gravità/criticità e relative penali

Livello di gravità/criticità	SLA	Penale per ritardo di risoluzione
Bloccante (SLA1- Servizio Critico)	Il singolo problema deve essere risolto entro 2 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 2 ore eccedenti il limite stabilito, per singolo evento
Grave (SLA2-Servizio Critico)	Il 95% dei problemi deve essere risolto entro 4 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 2 ore eccedenti il limite stabilito, relativo al periodo di osservazione (6 mesi)
Normale (SLA3-Servizio Critico)	Il 99% dei problemi deve essere risolto entro 8 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 4 ore eccedenti il limite stabilito, relativo al periodo di osservazione (6 mesi)
Bloccante (SLA2- Servizio Non Critico)	Il singolo problema deve essere risolto entro 4 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 4 ore eccedenti il limite stabilito, per singolo evento
Grave (SLA3-Servizio Non Critico)	Il 95% dei problemi deve essere risolto entro 8 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 4 ore eccedenti il limite stabilito, relativo al periodo di osservazione (6 mesi)
Normale (SLA4-Servizio Non Critico)	Il 99% dei problemi deve essere risolto entro 16 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)	1% del valore contrattuale annuale del servizio ogni 8 ore eccedenti il limite stabilito, relativo al periodo di osservazione (6 mesi)

Gli SLA riguardanti il livello di gravità 'Critico' sono valutati sul singolo ticket, gestiti separatamente e non rientrano nei conteggi relativi alla misura di altri SLA e penali associate.

Ogni singolo problema di livello di gravità 'Critico' può dare luogo a una penale che si applica indipendentemente dalla presenza di altre eventuali penali.

In presenza di un problema di livello di gravità 'Critico', il Fornitore è tenuto, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla risoluzione del problema, ad inviare alla ASST-PG23 un 'Rapporto di Incidente' in cui siano definiti:

- la sequenza degli eventi che ha causato il problema e l'identificazione precisa delle cause;
- la sequenza delle azioni che hanno portato alla risoluzione del problema;
- le eventuali azioni intraprese o che devono essere intraprese al fine di ridurre il rischio che il problema si ripresenti in futuro;
- la posizione del Fornitore riguardo alla responsabilità del problema.



L'ASST-PG23, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla ricezione del Rapporto di Incidente, notificherà per scritto al Fornitore la propria posizione, contestando, nel caso, la violazione dello SLA che causerà l'emissione di penale.

Le penali sono considerate sull'intero valore del servizio (per l'insieme dei prodotti/servizi oggetto del contratto) per il periodo di osservazione considerato.

Gli importi delle penali sono valutati in misura percentuale rispetto al valore contrattuale del servizio specifico, nel periodo di osservazione, fino a un importo massimo pari al valore complessivo indicato nel contratto per tale servizio nel medesimo periodo di osservazione, e comunque nel rispetto di quanto indicato dall'art. 113-bis, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016 (10% dell'ammontare netto contrattuale).

L'applicazione delle penali sarà comunicata – a mezzo PEC – al soggetto aggiudicatario, il quale dovrà emettere nota di credito per l'importo della penale applicata, che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture.

A fronte dell'emissione di fatture attive per penali, i crediti derivanti dalla relativa applicazione potranno essere compensati con quanto dovuto all'appaltatore a qualsiasi titolo; in difetto, avvalendosi della cauzione costituita o delle eventuali altre garanzie rilasciate dallo stesso, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento di penali, di cui al presente punto, non esonera – in nessun caso – l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione, per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale stessa.

Nel caso di inadempienze, per le quali è prevista l'applicazione delle penali, che superino il numero di tre nell'arco dell'anno solare, la ASST - PG23 avrà facoltà di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Aggiudicatario.

Resta salva la possibilità per la ASST-PG23 di richiedere danni economici derivanti da interruzioni di pubblico servizio e/o danni di reputazione ed immagine attribuibili alla mancata risoluzione del problema ovvero a causa di problemi indotti da malfunzionamenti, fatto salvo tutto quanto previsto dalle normative di legge.

5 Servizio di formazione per il personale ASST-PG23

Il Fornitore sarà tenuto ad effettuare una formazione, da tenere presso la sede interessata, a vantaggio degli addetti del centralino e del personale che l'ASST-PG23 dedicherà alla gestione dei vari componenti del sistema telefonico. I corsi dovranno essere svolti da personale in possesso di specifica esperienza nell'insegnamento teorico e pratico degli argomenti trattati. La suddetta formazione dovrà essere strutturata in modo tale da permettere ai partecipanti di acquisire le competenze e il modus operandi necessari alla gestione quotidiana del sistema. In particolare, dovranno essere previsti due corsi destinati a:



- personale tecnico dell'ASST-PG23 (max 2 persone) con l'obiettivo di formare le risorse tecniche aziendali nella conoscenza del nuovo sistema telefonico, al fine di poter svolgere in autonomia le attività principali. Durata minima del corso: 2 giorni, con orari flessibili su base esigenza dell'ASST-PG23;
- personale addetto al centralino della sede dell'ASST-PG23 (max 10 persone, suddivise in due turni) destinato agli operatori del centralino, principalmente al personale ipovedente e non vedente. Durata minima del corso: 3 giorni, con orari flessibili su base esigenza dell'ASST-PG23.

6 Manutenzione evolutiva

È richiesta per tutta la durata dell'appalto la manutenzione evolutiva del sistema telefonico (hardware/server e software) intesa come fornitura di componenti sempre aggiornate che comportino e garantiscano la migliore funzionalità del sistema.

7 Brevetti e diritti d'autore

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità, nel caso che l'Impresa aggiudicataria fornisca apparecchiature e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'Impresa aggiudicataria terrà indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura), a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

10

Bergamo, 27 APR, 2022

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Fabio Pezzoli

DIPARTIMENTO PATRIMONIO, TECNOLOGIE E SERVIZI – UOC POLITICHE E GESTIONE DEGLI ACQUISTI

Il Direttore e Responsabile unico del procedimento: dr. Enrico Gamba

Il Responsabile amministrativo del procedimento – dr. Enrico Gamba

Visto – procedere, il Direttore Amministrativo: avv. Monica Anna Fumagalli





Ai sensi e per gli effetti degli **artt. 1341 e 1342 del Codice Civile**, si approvano specificamente le **disposizioni** di cui agli articoli del presente Capitolato Speciale, **qui di seguito citati**:

Art. 1 Oggetto dell'appalto; **Art. 3** Servizi di assistenza e manutenzione; **Art. 4** Gestione del servizio, misura dei livelli (SLA) e Penali; **Art. 7** Brevetti e diritti d'autore.

Data,

*Il legale rappresentante del concorrente
firmato digitalmente per accettazione*



