

CAPITOLATO TECNICO

**CONNETTIVITÀ DEI SISTEMI TELEFONICI E DATI DEL CAR
CON LA RETE NAZIONALE**

CIG: 9806373AFE

CUP: F98C23000440005

Sommario

1. <i>OBIETTIVO DEL DOCUMENTO</i>	3
2. <i>RICHIESTE</i>	3
3. <i>CONNETTIVITÀ E SPECIFICHE TECNICHE</i>	3
4. <i>HELP DESK</i>	6
5. <i>CERTIFICAZIONI, AUTORIZZAZIONI E NULLA OSTA</i>	7

1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

L'obiettivo del seguente documento è quello di descrivere le richieste tecniche e non per la fornitura di **3 anni** della connettività dati e fonia con la rete nazionale per il Centro Agroalimentare Roma, compresa la sede di Via Ludovisi, per un importo presuntivo complessivo di € 330.300,00, oltre Iva come per legge, di cui:

- € 300,00 (euro trecento/00) per oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso;
- € 75.000,00 (euro settantacinquemila/00) per costi flussi fonia;
- € 75.000,00 (euro settantacinquemila/00) per costo flussi dati;
- € 180.000,00 (euro centoottantamila/00) per servizi ed apparati aggiuntivi e traffico telefonico con tariffazione flat.

L'ammontare della fornitura è stato quantificato sulla base dei consumi effettuati dalla C.A.R. S.c.p.A. nell'anno 2022/2023.

Tutti gli importi indicati sono, pertanto, presuntivi ed indicativi.

I valori indicativi quantitativi del traffico telefonico annuale di CAR sono di circa 90.000 chiamate, pari indicativamente a 190.000 minuti di conversazione. Di tale traffico il 45%/50% è su direttrici mobile. Altresì, di tutto il traffico il 95% è su territorio nazionale (fisso e mobile), il 3% è su direttrici europee, il 2% altro traffico internazionale e/o numerazione speciale.

2. RICHIESTE

In sede di gara l'impresa dovrà fornire quanto di seguito specificato e successivamente dettagliato nel presente documento ed offrire un unico sconto sull'importo complessivo posto a base di gara pari ad € 330.300,00, di cui € 300,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

I servizi completi in tutte le loro parti secondo le specifiche tecniche richieste dovranno essere attivi improrogabilmente dalle ore 00:00 del 1 settembre 2023. Si precisa che tutte le attività preparatorie e propedeutiche per l'erogazione dei servizi secondo le caratteristiche richieste dovranno essere effettuate e completate prima e comunque entro e non oltre il termine del 31 agosto 2023 utilizzando tutte le varie possibilità tecniche atte a garantire la regolare continuità ed efficienza del servizio sempre secondo le specifiche e le caratteristiche richieste.

Il fornitore, al termine dell'appalto, dovrà agevolare e fornire la massima assistenza al subentro del nuovo fornitore, eventualmente prolungando i servizi offerti, alle medesime condizioni, fino ad un massimo di due mesi.

3. CONNETTIVITÀ E SPECIFICHE TECNICHE

Con riferimento alla connettività, l'impresa dovrà provvedere alla fornitura in opera di quanto occorrente mirato a garantire:

A. Tecnologia e Tipologia di apparati per flussi fonia:

- minimo 10 Flussi Fonia bidirezionali (4 attestati presso il CED del III Piano del Direzionale A, 4 attestati presso il CED del Centro Ingressi e 2 dedicati rispettivamente a due magazzini autonomi). Sono richiesti link TDM Flussi Primari

ISDN. Il ribaltamento dei flussi ai 2 magazzini interni (comprensivo di eventuali apparati di rilancio) dovrà essere a cura dell'impresa aggiudicataria;

- quanto occorrente per il mantenimento dell'attuale numerazione telefonica con radice 06.60.50.xx.xx ed altri eventuali numeri associati (numeri verdi, portabilità attive, ecc.). Si precisa che i 2 flussi dedicati ai magazzini avranno numerazione 06.60.50.5xxx e 06.60.50.9xxx rispettivamente, mentre i restanti conterranno tutte le numerazioni;

- quanto occorrente per il mantenimento del trunk SIP VoIP attivo sulla centrale telefonica di CAR e 2 trunk SIP, esistenti, collegati a due utenze interne;

- quanto occorrente per garantire il funzionamento ottimale di tutti i servizi fonia, compresi quelli erogati da terze parti come, in elenco non esaustivo, POS, Lottomatica, Sisal, ecc., analogici ed IP;

- quanto occorrente per ottenere una piena ridondanza dei flussi fonia/dati, attestandoli in punti da concordare con il committente, indicativamente ubicati presso il Centro Direzionale ed al Centro Ingressi;

- quanto occorrente per la portabilità di almeno 5 numerazioni esterne, compresi costi di portabilità ed apparati, da aggiungere al pool di numerazioni del CAR;

B. Tecnologia e quantità di banda internet fornita:

- minimo 3 Gbit/s complessivi di banda Internet sincrona in BGP per servizi di tipo business attestati su vie fisicamente separate presso il CED del Direzionale A e presso il CED del Centro Ingressi, in condizione di bilanciamento di carico;

- minimo 3 Gbit/s complessivi di banda Internet sincrona in modalità non BGP, per permettere comunque il servizio qualora si riscontrino delle difficoltà nel servizio in Autonomous System, su vie fisicamente separate presso il CED del Direzionale A e presso il CED del Centro Ingressi;

- una subnet classe C di indirizzi IP Pubblici IPv4 da assegnare al CAR. Inoltre, dovrà essere garantito in ogni modalità e con ogni mezzo, l'utilizzo e la conduzione degli IP Pubblici IPv4 ed IPv6 assegnati in Autonomous System a C.A.R. S.c.p.A. dal RIPE;

- quanto occorrente per la gestione dei servizi DNS e dei Domini del committente. Inoltre, fornire indirizzi DNS per la navigazione, fermo restando la possibilità del committente di utilizzare qualsiasi DNS a scelta;

- quanto occorrente per la connettività, minima di 100 Mbit/s sincroni della sede di Via Ludovisi, 35, del Centro Agroalimentare Roma. Nonché quanto occorrente per la connessione (compresi apparati firewall, router, ecc.), nella modalità più sicura possibile, delle sedi di Guidonia-Montecelio e Roma;

C. Servizi ed Apparati Aggiuntivi:

- quanto occorrente per fornire al committente l'utilizzo del servizio di SMTP del provider per l'invio della posta elettronica e servizi connessi. Il servizio dovrà essere erogato per tutti gli IP pubblici riferibili e/o ed assegnati a CAR, ed indipendentemente dal dominio e-mail utilizzato;

- assistenza, gestione e quanto occorrente per il mantenimento della condizione di Autonomous System del CAR, effettuando tutti i necessari passaggi

con il RIPE e la gestione sul portale delle configurazioni. Le attività comprenderanno l'eventuale predisposizione e l'invio di tutta la documentazione necessaria ed il mantenimento dei rapporti con il RIPE per tutta la durata del contratto. C.A.R. S.c.p.A. corrisponderà direttamente al RIPE quanto previsto in canoni e quote annuali. Viene inoltre, a riguardo, richiesto che il provider fornisca la necessaria e massima assistenza e tutte le informazioni tecniche e non, relative alla gestione e conduzione dello status di Autonomous System (ad esempio in elenco non esaustivo gestione e conduzione delle tabelle di peering, routing, reverse DNS, ecc.). Dovrà essere, pertanto, garantito ed agevolato in ogni modalità, la convivenza di più provider dati;

- hosting del sito web www.agroalimroma.it del CAR, su server dedicato (almeno 500 GB di spazio, CPU ultima generazione, 32 GB RAM, minimo RAID5, doppio alimentatore) e ridondato con banda dedicata di almeno 100 mbit/s, traffico illimitato e 6 GB di spazio. Deve essere prevista la conduzione e gestione completa del servizio di hosting, comprensivo di firewall, backup completo e ripristino da guasto e/o fermo entro le 2 ore. Inoltre, deve essere previsto, su richiesta di CAR, un secondo hosting per altri servizi alle medesime condizioni tecniche;
- servizi LoRA, comprensivi di hardware (ponte radio, apparati connessione, ecc.) per il funzionamento completo, e tutti i servizi connessi (portali, accesso servizi, trasmissione dati, ecc.) per la fruizione del servizio di accesso ai dati di 400 apparati, disposti sul territorio del Centro Agroalimentare Roma;

Sono da considerare incluse tutte le opere civili e di assistenza, compresi scavi e rifacimenti, comunque connessi alla fornitura del servizio di connettività. In alternativa saranno valutati altri sistemi di trasmissione dati, come ponti radio od altro.

Si precisa che quanto previsto nel presente capitolato, non dovrà inficiare sulla possibilità di mantenimento di un'autonomia di connessione con altri provider, a chi ne facesse richiesta.

Si precisa che l'aggiudicatario dovrà provvedere a fornire tutti gli strumenti e gli apparati e parti di esse, che si rendano necessari per l'attestazione e la connessione dei flussi sia fonia che dati con gli apparati del CAR. L'aggiudicatario dovrà, inoltre, fornire 2 router nuovi di alta fascia e di primario vendor (completi di accessori e connettori in fibra e rame), per la gestione e conduzione dei flussi BGP, garantendone il funzionamento e la sostituzione in caso di malfunzionamento, guasto o risorse insufficienti a gestire il servizio.

Inoltre, dovrà essere garantita la gestione diretta ed esclusiva del traffico telefonico sul sistema di billing del CAR, ad eccezione dei 2 flussi dedicati ai magazzini e dei 2 trunk SIP delle numerazioni in portabilità, per le quali dovrà essere redatta, e trasmessa mensilmente una fattura per ciascun flusso (numerazione) o trunk.

L'aggiudicataria dovrà, pertanto, adeguarsi, qualora non lo fosse, ai protocolli ed alle condizioni tecniche/tecnologiche degli apparati del CAR, permettendone il pieno utilizzo senza provocare anomalie al servizio. Non saranno pertanto accettati apparati che effettuino il downgrade o la conversione a protocolli meno moderni e/o tecnologicamente avanzati di quelli in uso nell'infrastruttura del CAR.

Il servizio fonia dovrà prevedere l'utilizzo del servizio di telegrammi di Poste Italiane e dovrà essere fruibile per qualsiasi direttrice da e verso il CAR. I costi di eventuali servizi aggiuntivi, come i telegrammi, dovranno essere fatturati con cadenza periodica. Il traffico telefonico, sia fisso che mobile, nazionale ed internazionale, si intende interamente incluso

nell'importo forfettario a tariffazione flat. Nella tariffazione flat, sarà inclusi, senza alcuna aggiunta o maggior costo, anche il traffico delle eventuali nuove numerazioni inserite successivamente in portabilità.

Dovrà essere fornita, a richiesta, una reportistica dettagliata del traffico telefonico passante dai flussi fonia, con suddivisione per direttrice, nazione, ecc..

Tutti gli apparati hardware ed il software forniti diverranno, al termine dell'appalto, di proprietà esclusiva di CAR S.c.p.A. senza che alcun onere aggiuntivo possa essere richiesto alla stazione appaltante.

4. HELP DESK

L'Impresa dovrà istituire un Help Desk in italiano H24 (365 giorni/anno) dedicato all'attività di raccolta delle richieste di intervento e delle segnalazioni di anomalie da parte degli addetti incaricati da C.A.R. S.c.p.A. Il servizio potrà anche essere curato da personale non dedicato o di terze parti incaricato da C.A.R. S.c.p.A.

Ad ogni segnalazione effettuata l'Operatore del Numero Telefonico Dedicato dovrà rispondere con la presa in carico del problema, la definizione della data e ora della chiamata, attivando il reperibile o quanto necessario per la risoluzione del problema. Al chiamante dovrà essere verbalmente rilasciato il codice operatore ed il progressivo della chiamata e dovrà essere inviata mail di apertura ticket agli indirizzi successivamente forniti.

Allorché si presenti la necessità di effettuare manutenzioni di pronto intervento l'Impresa dovrà attivarsi immediatamente dandone anche comunicazione a C.A.R. S.c.p.A., il quale avrà sempre la facoltà di impartire disposizioni particolari.

Nei casi di urgenza, e per i quali l'Impresa non si sia già attivata, come suo dovere, in via autonoma, C.A.R. S.c.p.A. potrà diramare ordini scritti o anche verbali, ai quali la stessa Impresa dovrà immediatamente attenersi. Qualora ciò non avvenga con la dovuta tempestività C.A.R. S.c.p.A. potrà applicare penali e gli altri strumenti previsti dal Contratto.

Al termine di ogni operazione di manutenzione di pronto intervento, l'Impresa dovrà redigere, su supporto cartaceo ed informatico, la Scheda dell'intervento effettuato riportandola anche nei Report di competenza. La scheda dell'intervento dovrà contenere, al minimo, la data e l'ora della prestazione, l'edificio o l'impianto su cui si è operato, la descrizione analitica dell'intervento effettuato, la durata della prestazione e le altre caratteristiche significative.

Copia della Scheda dell'intervento dovrà essere tempestivamente trasmessa a C.A.R. S.c.p.A. Ad ogni intervento verrà assegnato un codice di riconoscimento secondo istruzioni che verranno impartite da C.A.R. S.c.p.A.

Tutte le segnalazioni ricevute dovranno essere registrate in un apposito archivio informatico. I tabulati riassuntivi dell'archivio dovranno essere consegnati al referente di C.A.R. S.c.p.A. mensilmente e dovranno riportare le indicazioni riguardanti il chiamante, data ed ora della chiamata, motivo della chiamata, qualsiasi altro elemento utile a controllare l'effettivo soddisfacimento dei requisiti contrattuali espressi dal Capitolato Tecnico. La reportistica dovrà essere consultabile su un sistema web-based on-line.

La funzionalità del servizio di Help Desk e Numero Telefonico Dedicato descritta nel presente paragrafo, relativamente ai requisiti minimi richiesti, dovrà essere definita dall'Impresa e sottoposta all'approvazione della Direzione di C.A.R. S.c.p.A.

I "guasti" dovranno essere riparati a cura e spese dell'Impresa entro massimo 1 ora dalla segnalazione del guasto, secondo i principi della massima diligenza e puntualità. Eventuali tempistiche superiori dovranno essere concordate e condivise con C.A.R. S.c.p.A.

Inoltre, C.A.R. S.c.p.A. qualora lo ritenga necessario potrà richiedere spostamenti negli orari di intervento tenendo presenti le compatibilità delle attività. L'Impresa sarà obbligata ad adeguarsi alle disposizioni di C.A.R. S.c.p.A., anche per quel che attiene la gestione transitoria del guasto. Ritardi nei tempi di approvvigionamento dei materiali di ricambio non potranno essere invocati a giustificazione di ritardi.

5. CERTIFICAZIONI, AUTORIZZAZIONI E NULLA OSTA

L'Impresa dovrà essere dotata di idonee certificazioni ed autorizzazioni atte ad attestarne la qualifica a svolgere i servizi previsti dal presente capitolato e si assume la piena responsabilità di predisporre uno scadenziario delle certificazioni, autorizzazioni, presenti ed in corso di validità ovvero obbligatoriamente ed eventualmente ancora mancanti ovvero presenti ma soggette a scadenze e rinnovi, necessarie alle attività di C.A.R. S.c.p.A.

L'impresa dovrà essere certificata per svolgere le sue attività in qualità, secondo gli standard richiesti dalla normativa comunitaria.