



***SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ INTERNET E
SERVIZI DI ASSISTENZA ACCESSORIA***

-

CAPITOLATO TECNICO (CPV 72400000-4)

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

convention@turismotorino.org
convention.turismotorino.org

Il presente appalto si riferisce alla prestazione di servizi relativi alla connettività Internet ed alla fornitura, in modalità di comodato d'uso gratuito, della strumentazione necessaria all'attuazione del servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo router, switch, etc.) da effettuarsi nei modi, termini ed alle condizioni previste nel presente capitolato tecnico e nella documentazione di gara.

Il presente documento definisce i requisiti tecnici a cui devono necessariamente rispondere i servizi richiesti dalla Stazione Appaltante e le caratteristiche delle singole apparecchiature oggetto della fornitura.

Nel corpo del presente capitolato, con il termine:

- "*Fornitore*" si intende l'aggiudicatario della gara;
- "*Stazione Appaltante*" si intende il Consorzio Turismo Torino e Provincia;
- "*Assistenza tecnica e manutenzione*" si intende il servizio di assistenza e manutenzione per tutta la durata del servizio, salva previa disdetta.
- "*Requisiti Tecnici*" si intende l'insieme di caratteristiche costruttive, funzionali e prestazionali minime che caratterizzano il Servizio.
- "*Comodato d'uso gratuito*" si intende la fornitura da parte dell'Aggiudicatario degli apparati di seguito richiesti, per tutta la durata del contratto così come di seguito individuata, e la restituzione degli stessi da parte della Stazione Appaltante alla scadenza del contratto.

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il Fornitore dovrà assicurare la consegna delle apparecchiature e la fornitura di servizi in tutte le sedi del Consorzio, indicate nell'allegato 1, di:

- connettività Internet
- linee di backup e relative apparecchiature per ognuna delle sedi indicate nell'allegato 1

L'oggetto del presente capitolato include inoltre i seguenti servizi connessi:

- attivazione del servizio (per i soggetti diversi dall'attuale gestore);
- servizio di assistenza e manutenzione del servizio di connettività Internet, oltre tutto quanto previsto nel presente capitolato per una corretta esecuzione dell'appalto;
- tutto quanto ulteriormente previsto dal presente capitolato tecnico.



2. CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE

2.1. MASSIMALE E DURATA

L'importo complessivo stimato per la durata massima del contratto (3 anni) è pari ad € 72.000,00 IVA esclusa.

Il valore annuo del servizio in oggetto è di € 24.000,00 IVA esclusa, corrispondente al valore totale dei servizi richiesti ed alla fornitura, in comodato d'uso gratuito, delle apparecchiature.

La durata delle prestazioni richieste ed oggetto di contratto è di un anno, con opzione di rinnovo di anno in anno, per un massimo di 2 volte, fino ad una durata massima del contratto pari a 3 anni, previa espressa comunicazione della Committente che verrà inviata entro sessanta giorni prima della scadenza di ciascun anno.

2.2. INIZIO ATTIVITÀ

La consegna deve essere effettuata entro il termine individuato dall'art. 4.4 del presente capitolato tecnico.

La data di attivazione delle forniture è il 01 Gennaio 2019, salvo diversa disposizione della Stazione Appaltante.

3. REQUISITI TECNICI MINIMI DEI SERVIZI E DELLE APPARECCHIATURE RICHIESTE

3.1. SERVIZIO DI FORNITURA DI CONNETTIVITÀ INTERNET CON BACKUP

Il Servizio di Fornitura di connettività Internet con backup dovrà garantire:

- l'accesso continuativo alla rete Internet, nelle sedi indicate nell'allegato D;
- una banda minima garantita, nei momenti di traffico intenso, che non dovrà essere inferiore a:
 - a) 2 Mbps, per quanto riguarda le sedi remote,
 - b) 80 Mbps per la linea internet principale (fibra ottica) della sede centrale,
- una linea di backup per ogni sede, ad eccezione di quella centrale, che potrà essere proposta dal Fornitore tenendo conto delle caratteristiche minime richieste sotto specificate;
- il Routing (utilizzando anche il protocollo OSPF).

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

convention@turismotorino.org
convention.turismotorino.org

3.1.1 SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ INTERNET: APPARECCHIATURE E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Nel prospetto accluso (Allegato D) vengono riportati i Requisiti Tecnici riepiloganti le caratteristiche principali del servizio richiesto.

Preliminarmente alla presentazione dell'offerta, relativamente alla fornitura di tale servizio, deve essere verificata la fattibilità tecnica da parte del Fornitore, tramite sopralluogo effettuato secondo quanto indicato della lettera di invito.

L'errata valutazione costituisce esclusiva responsabilità del Fornitore.

La connettività di ogni sede deve essere erogata tramite router fornito in comodato d'uso gratuito dal Fornitore, per un periodo pari alla durata del servizio richiesto.

Il Fornitore deve individuare il tipo di hardware e la tecnologia più idonea allo scopo, che fornisca le migliori prestazioni possibili e che consentano di usufruire del servizio senza sensibili cali di prestazioni.

I router, il cui numero dovrà essere commisurato alle necessità tecniche utili ad erogare il servizio di connettività Internet in tutte le sedi, dovranno essere almeno pari a Undici (11).

I router devono essere forniti con le seguenti caratteristiche:

- una porta Ethernet RJ45 10/100 configurabile come LAN o WAN
- crittografia dati WEP/WPA/WPA2, TKIP/AES, 802.1x
- supporto WPS via pulsante
- supporto WAN per PPPoE, DHCP, IP statici, PPTP e L2TP
- supporto NAT, Virtual Server, DMZ
- supporto Firewall DoS e SPI, Packet filtering, QoS
- supporto VPN Passthrough per IPSec, PPTP e L2TP
- essere aperti al protocollo ICMP, per test che potranno essere effettuati dalla Stazione Appaltante;

Tutti i router delle sedi periferiche dovranno essere predisposti per collegamento MPLS/VDSL verso il router della sede centrale.

I router, oltre ad utilizzare il protocollo di routing OSPF, dovranno essere aperti al protocollo ICMP e per l'espletamento di eventuali test da parte della Stazione Appaltante.

Il routing, nel caso di caduta del servizio, dovrà essere effettuato in un tempo massimo di trenta (30) secondi, senza intervento a caldo dell'utente.

Le connessioni relative alla connettività principale non devono avere limiti sui protocolli e sulle porte.

In caso di caduta della linea principale, lo switch sulla linea di backup dovrà essere effettuato in automatico in un tempo massimo di sessanta (60) secondi.

Il tempo di latenza delle connessioni richieste non dovrà essere superiore a 24 ms.

3.1.2 SERVIZIO DI BACKUP: APPARECCHIATURE E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Il Fornitore, unitamente al servizio di connettività Internet principale, deve provvedere alla fornitura di linee ed apparati di backup, erogati in comodato d'uso gratuito, per un periodo pari alla durata del servizio richiesto.

Nella sede centrale, in caso di caduta della linea principale, verrà utilizzata la linea FTTCab 10 Mbps come linea di backup configurata adeguatamente per assolvere al compito.

Nelle sedi remote potrà essere scelta dal fornitore la tecnologia di backup più adeguata per dare continuità al servizio.

Nel prospetto Allegato D, è possibile verificare le caratteristiche minime richieste.

I router devono essere forniti con le seguenti caratteristiche:

- una porta Ethernet RJ45 10/100 configurabile come LAN o WAN
- crittografia dati WEP/WPA/WPA2, TKIP/AES, 802.1x
- supporto WPS via pulsante
- supporto Backup della connessione Internet WAN
- supporto WAN per PPPoE, DHCP, IP statici, PPTP e L2TP
- supporto NAT, Virtual Server, DMZ
- supporto Firewall DoS e SPI, Packet filtering, QoS
- supporto VPN Passthrough per IPSec, PPTP e L2TP
- essere aperti al protocollo ICMP, per test che potranno essere effettuati dalla Stazione Appaltante;
- essere forniti, nel caso si utilizzi la tecnologia High Speed Downlink Packet, con SIM dati i cui costi sono a carico del Fornitore, che dovrà valutare per ogni sede della Stazione Appaltante, la fornitura del miglior servizio di connettività, almeno HSDPA (considerando l'impossibilità di prevedere il traffico dati necessario per i vari punti);
- essere predisposti per funzionare in automatico mantenendo gli IP pubblici della connessione principale;
- essere completi di tutto il necessario per fornire il servizio di backup in caso di caduta della linea principale.

Le connessioni di backup non devono avere limiti o diversità sui protocolli e sulle porte rispetto alla connessione principale.

Il passaggio dalla linea principale a quella di backup deve essere effettuato in automatico in un tempo massimo di sessanta (60) secondi.

Il Fornitore dovrà valutare, in caso la linea di backup sia HSDPA, l'ubicazione più idonea a garantire la copertura ottimale del segnale assicurando il massimo campo possibile, utilizzando laddove necessario anche antenne esterne.

Risultano a carico del Fornitore Aggiudicatario i costi inerenti la configurazione, l'installazione e l'eventuale manutenzione dei prodotti concessi in uso, così come meglio specificato al successivo art. 4 del presente capitolato.

Le apparecchiature oggetto di fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario in termini di autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio, e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata dell'Appalto.

Le apparecchiature devono essere inoltre alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia (220 Volt) ed essere conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano.

I dispositivi concessi devono essere coperti da garanzia contro difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.

In caso di difetti di funzionamento, la Stazione Appaltante invierà comunicazione tramite e-mail al Fornitore Aggiudicatario, che dovrà provvedere alla risoluzione del difetto nei tempi di SLA previsti dal successivo art. 4.3 del presente capitolato, attraverso la riparazione o la sostituzione con apparato identico o superiore.

Le eventuali spese inerenti la spedizione dell'apparato e la sua riconfigurazione, anche in caso di malfunzionamenti, sono a carico del Fornitore.

4. SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente articolo sono connessi ed accessori e, pertanto, devono essere prestati dal Fornitore contestualmente al servizio richiesto dalla Stazione Appaltante e si intendono compresi nel prezzo offerto dal soggetto aggiudicatario in sede di gara.

4.1. CONSEGNA E INSTALLAZIONE APPARECCHIATURE

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature in comodato d'uso gratuito si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano". Nessun prezzo aggiuntivo sarà corrisposto in alcun caso dal Fornitore.

La consegna delle apparecchiature router sarà effettuata, previo appuntamento con la Stazione Appaltante, a cura e spese del Fornitore presso i locali e nei modi indicati a seguire:

luogo di consegna:

UFFICIO	INDIRIZZO	TELEFONO.
UFFICIO DEL TURISMO DI BARDONECCHIA	Piazza De Gasperi, 1	+39012299032
UFFICIO DEL TURISMO DI CESANA TORINESE	Piazza Vittorio Amedeo, 3	+39 012289202
UFFICIO DEL TURISMO DI CLAVIÈRE	Via Nazionale, 30	+39 0122878856
UFFICIO DEL TURISMO DI IVREA	Piazza Ottinetti - presso Museo Civico Garda	+39 0125618131
UFFICIO DEL TURISMO DI PINEROLO	Viale Giolitti, 7/9	+39 0121795589
UFFICIO DEL TURISMO DI PRAGELATO	Piazza Lantelme, 2	+39 0122741728
UFFICIO DEL TURISMO DI SAUZE D'OULX	Viale Genevris, 7	+39 0122858009
UFFICIO DEL TURISMO DI SESTRIERE	Via Pinerolo 19 - presso Casa Olimpia	+39 0122755444
UFFICIO DEL TURISMO DI SUSÀ	Corso Inghilterra, 39	+39 0122622447
TORINO PIAZZA CARLO FELICE	Piazza Carlo Felice (fronte stazione Porta Nuova)	+39 011535181
TORINO SEDE	Via Maria Vittoria n. 19, 1° Piano	+39 0118185011

modalità di consegna:

L'esecuzione degli ordinativi di fornitura per il noleggio potrà avvenire anche mediante consegne ripartite, secondo le esigenze evidenziate dalla Stazione Appaltante.

Contestualmente alla consegna delle apparecchiature (router), il Fornitore dovrà consegnare il documento che attesti il collaudo dell'avvenuta fornitura.

Il Fornitore dovrà inoltre trasmettere alla Stazione Appaltante la documentazione tecnica, di conformità ed il manuale d'uso. Tale manuale di istruzioni dovrà informare l'utente circa il corretto uso ambientale dell'apparecchiatura.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare la verifica di regolare esecuzione ai sensi e con le modalità di cui all'art. 102 del D. Lgs. 50/2016 (vedi par. 4.5) sulle apparecchiature consegnate.

Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile da parte della Stazione Appaltante effettuare la verifica, le parti stabiliranno la data in cui poter procedere alla stessa, che dovrà comunque essere effettuata entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari successivi alla data di consegna sia nel caso di unica consegna sia nel caso di consegne frazionate.



4.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio di assistenza e manutenzione, inteso come assistenza tecnica telefonica da remoto o assistenza on-site (ove necessario), prevede la risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature o dei servizi erogati, e il ripristino dell'operatività.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la possibilità di visualizzare autonomamente (via browser) alla Stazione Appaltante l'andamento della connettività dei flussi delle varie sedi.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di installazione delle apparecchiature e per tutta la durata del contratto.

Il prezzo indicato dal Fornitore per i suddetti servizi deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri di legge ed accessori, comprese le eventuali spese di trasferta ed il diritto di chiamata.

4.3. SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA

Il Fornitore dovrà effettuare l'eventuale ripristino dei servizi erogati nei termini di seguito indicati, con monitoraggio anche remoto, al fine di identificare, notificare e risolvere eventuali malfunzionamenti.

Il tempo di ripristino dei malfunzionamenti che possono determinare l'interruzione dei servizi resi dal Fornitore o porre lo stesso in condizioni di criticità, è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la data in cui il Fornitore Aggiudicatario viene a conoscenza/identifica il guasto e la data di risoluzione del guasto.

La data di identificazione del guasto coincide con il giorno di invio del reclamo da parte della Stazione Appaltante, se la richiesta è effettuata entro le ore 16,00 oppure con il giorno successivo alla data di inoltro, se la richiesta viene inoltrata dopo le ore 16,00. Laddove invece il guasto sia identificato dal Fornitore, la data di identificazione coincide con quella in cui il Fornitore stesso informa Stazione Appaltante per iscritto; l'informazione deve avvenire a mezzo e-mail all'indirizzo ced@turismotorino.org.

La Stazione Appaltante richiede al Fornitore Aggiudicatario di impegnarsi alla risoluzione dei guasti, per tutte le connessioni, con uno SLA che dovrà essere almeno garantita dal Lunedì al Sabato per una durata di:

- 4 ore lavorative presso la sede sita in Via Maria Vittoria n. 19 e dove è richiesta l'erogazione della fibra ottica;
- 8 ore lavorative per tutte le altre sedi.

Alla risoluzione del disservizio, il Fornitore dovrà trasmettere specifico documento che attesti la chiusura dell'attività di ripristino al referente indicato dalla Stazione Appaltante.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante rilevi una interruzione del servizio superiore ai tempi segnalati, effettuerà immediata segnalazione, anche via e-mail, al Fornitore, il quale dovrà provvedere a giustificare il prolungamento del disservizio. Resta salva, in ogni caso, la facoltà della Stazione Appaltante di applicare le penali di cui alla Bozza di Contratto.

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

convention@turismotorino.org
convention.turismotorino.org



4.4. TEMPI DI CONSEGNA E DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La consegna delle apparecchiature e la predisposizione dei servizi richiesti dalla Stazione Appaltante, dovrà avvenire entro e non oltre sessanta (60) giorni naturali e consecutivi a decorrere dall'ordinativo, il quale a sua volta sarà effettuato entro trenta (30) giorni dalla sottoscrizione del contratto, o comunque secondo le modalità concordate con la Stazione Appaltante.

La mancata consegna delle apparecchiature entro i termini previsti può determinare l'applicazione delle penali indicate nella Bozza di Contratto.

L'avvenuta consegna delle apparecchiature sarà comprovata dal documento di trasporto, la cui copia, regolarmente datata ("data di consegna"), verrà consegnata alla Stazione Appaltante. La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo di Fornitura, ma non vincola la Stazione Appaltante all'accettazione della merce, che si intenderà perfezionata solo in seguito all'esito positivo della verifica di regolare esecuzione di cui al paragrafo successivo.

L'attivazione dei servizi dovrà essere garantita a partire dal 1 Gennaio 2019, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante.

4.5. PROCEDURA DI VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di effettuare la verifica di regolare esecuzione dei dispositivi forniti, secondo quanto previsto dagli artt. 237 e 325 e ss. del DPR 207/2010.

Per "verifica di regolare esecuzione" si intende l'attività atta a verificare la corrispondenza delle apparecchiature fornite ai requisiti tecnici e di conformità previsti nel presente capitolato, le condizioni di funzionamento delle singole componenti e dei sistemi nel loro complesso.

La mancata effettuazione della verifica di regolare esecuzione nei termini previsti per cause imputabili al Fornitore nei e/o l'esito negativo della stessa, comporterà l'applicazione delle penali indicati nella Bozza di Contratto fino ad esito positivo della verifica di regolare esecuzione.

La verifica di regolare esecuzione svolta sulle apparecchiature non esonera comunque il Fornitore dalla responsabilità per eventuali vizi e difetti non rilevati o rilevabili al momento della verifica di conformità.

A conclusione dell'eventuale verifica di regolare esecuzione, verrà redatto specifica attestazione, che dovrà essere compilato e controfirmato congiuntamente dal tecnico incaricato dal Fornitore e dal tecnico incaricato dalla Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 325 del DPR 207/2010.

5. RITIRO APPARECCHIATURE A TERMINE CONTRATTO

Entro trenta (30) giorni naturali e consecutivi dallo scadere del contratto di comodato d'uso gratuito da parte della Stazione Appaltante ovvero alla sua disdetta, il Fornitore dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature (router) a proprie spese.

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

convention@turismotorino.org
convention.turismotorino.org



Nel caso in cui il Fornitore non provveda a ritirare i dispositivi nel termine sopra indicato la Stazione Appaltante invierà richiesta scritta, anche tramite PEC, con la quale intimerà al Fornitore di adempiere entro 10 (dieci) giorni naturali dal ricevimento della suddetta comunicazione. In caso di mancato adempimento, la Stazione Appaltante potrà applicare una penale, indicata nella Bozza di Contratto.

6. TUTELA E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Il Fornitore Aggiudicatario deve osservare le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela della sicurezza, salute, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Tutte le operazioni previste devono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti compreso il D.Lgs. 81/2008 in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene. L'appaltatore deve pertanto osservare e fare osservare ai propri dipendenti presenti sui luoghi nei quali si effettua la prestazione, anche in relazione alle loro caratteristiche ed alle corrispondenti destinazioni d'uso, tutte le norme di cui sopra eventualmente segnalando ulteriori misure integrative per la prevenzione dei rischi esistenti nei luoghi di esecuzione del noleggio.

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

convention@turismotorino.org
convention.turismotorino.org