



COMUNE DI QUARRATA

Provincia di Pistoia

Area Risorse

Servizio Informatica

OGGETTO: SERVIZIO COMPLETO DI TELEFONIA VOIP CON GESTIONE UNIFICATA, TRAMITE NUOVO CENTRALINO, DI TUTTE LE UTENZE TELEFONICHE INTESTATE AL COMUNE DI QUARRATA PER IL PERIODO 01/12/2022 – 30/11/2028.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente appalto ha per oggetto la soluzione di telefonia VOIP da applicare alla realtà del Comune di Quarrata. La soluzione, relativa al passaggio alla tecnologia VOIP di tutte le utenze ad oggi in carico all'Ente, affinché queste siano gestite attraverso un unico centralino telefonico di nuova generazione, nel suo complesso dovrà prevedere:

- la fornitura di un centralino VOIP fisico, con installazione nella sede di Piazza della Vittoria, comprensivo del servizio di assistenza e manutenzione per un periodo di SEI anni;
- la formazione sulle funzionalità del centralino, rivolta ai tecnici di riferimento dell'Ente;
- la fornitura, installazione e configurazione di n. 160 terminali telefonici VOIP;
- il servizio di telefonia VOIP per SEI anni, per tutte le utenze intestate al Comune di Quarrata, comprensivo
 - del servizio di migrazione e mantenimento del GNR 0573-771***
 - della connettività adeguata alla telefonia VOIP in ogni sede/edificio/plesso, incluso apparecchi router.

Sono escluse dal presente CSA le forniture di switch di rete.

Il Codice Identificativo Gara (CIG) è: 9421178A06

DURATA DELL'APPALTO

Il contratto avrà durata di 6 anni decorrente dal 01/12/2022 e fino al 30/11/2028.

Qualora ne ricorrano i presupposti, il Comune potrà autorizzare ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs 50/2016 l'esecuzione anticipata della prestazione.

IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo, IVA esclusa, posto a base d'asta per lo svolgimento del servizio dal 01/12/2022 al 30/11/2028 è di Euro 200.000,00 (duecentomila/00). Gli oneri della sicurezza sono pari a zero, non sussistendo rischi di interferenza.

PANORAMICA delle UTENZE

Le utenze attuali sono descritte in dettaglio nel foglio di calcolo allegato al presente CSA. Il foglio di calcolo contiene due schede: SITUAZIONE_GENERALE e DETTAGLIO_INTERNI.

**** Scheda SITUAZIONE_GENERALE ****

Fa riferimento a 4 gruppi di utenze, tutte intestate al Comune di Quarrata:

- [1] Palazzi ed uffici amministrativi
- [2] Altri edifici periferici
- [3] Scuole - ICS Mario Nannini
- [4] Scuole - ICS Bonaccorso da Montemagno

Il gruppo [1] è attualmente coperto dalla numerazione 0573-771***; ad esso fanno capo tutti gli interni dei vari Uffici (come riportato nella scheda DETTAGLIO_INTERNI). La numerazione GNR 0573-771*** sarà l'unica ad essere mantenuta; tutti gli altri attuali numeri che non hanno 0573-771 come radice, saranno cessati. Pertanto alle attuali numerazioni della Biblioteca, del Fax Anagrafe, del Fax Protocollo e del SUAP saranno attribuiti dei nuovi interni facenti parte del GNR 0573-771***.

L'attribuzione di nuovi interni appartenenti al GNR 0573-771*** verrà effettuata anche per tutte le utenze del gruppo [2], per quelle del gruppo [3] e per quelle del gruppo [4].

**** Scheda DETTAGLIO_INTERNI_GRUPPO_1 ****

Contiene la suddivisione della numerazione interna attualmente facente capo al gruppo [1] (Palazzi ed uffici amministrativi). I 7 raggruppamenti, corrispondenti alle palazzine nelle quali sono dislocati gli uffici amministrativi, vogliono solo evidenziare quanti terminali telefonici dovranno essere configurati nelle rispettive sedi. Tali sedi sono già collegate tra loro in fibra ottica di proprietà dell'Ente, con il "centro stella" nella palazzina di Piazza della Vittoria.

A questi interni andranno ad aggiungersi, e quindi ad essere gestite con il nuovo centralino, le nuove numerazioni dei gruppi [2] "Altri edifici periferici", [3] "Scuole ICS Mario Nannini" e [4] "Scuole ICS Bonaccorso da Montemagno", raggiungendo un totale di 160 interni. Tale numero potrà essere eventualmente modificato nel corso della durata del contratto.

CARATTERISTICHE del CENTRALINO VOIP

Il centralino telefonico VOIP fornito dovrà essere equipaggiato per la gestione di tutti gli interni sopra descritti, e dovrà permettere la registrazione audio delle chiamate per almeno due numeri interni. Il centralino dovrà tener traccia anche di tutte le chiamate in entrata/uscita, siano esse andate a buon fine o meno, registrando il numero chiamato e chiamante, il giorno e l'ora della chiamata. Per le chiamate andate a buon fine, dovrà essere memorizzata anche la durata della chiamata. Il tutto, corredato da opportune funzioni di reportistica.

Ulteriori caratteristiche minime del centralino fornito dovranno essere:

- gestione di tutte le funzionalità tramite interfaccia web;
- almeno 40 (quaranta) conversazioni in contemporanea;
- compatibile con codec G711, G722 e G729;
- utilizzo dei messaggi di benvenuto per guidare il chiamante verso il servizio/interno richiesto;
- segreteria telefonica;
- inoltro delle chiamate entranti o interne verso altra numerazione;
- gestione fax virtuale, con inoltro dei messaggi fax ricevuti verso specifiche caselle email, per almeno due numeri interni (corrispondenti al Fax "Anagrafe" e Fax "Protocollo");
- garanzia on-site, assistenza e manutenzione inclusa per tutta la durata del contratto, con tempi di risposta e risoluzione delle problematiche entro le 18.00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Il centralino telefonico dovrà essere installato nella sede di Piazza della Vittoria e corredato del servizio di garanzia, assistenza e manutenzione per tutta la durata del contratto.

GIORNATE DI FORMAZIONE sul CENTRALINO VOIP

Oltre al centralino telefonico VOIP come sopra descritto, dovranno essere fornite due giornate di formazione, di sei ore ciascuna, destinate ai tecnici ed operatori comunali espressamente individuati dall'Ente.

Le due giornate di formazione saranno concordate tra l'Ente ed il Fornitore. Durante l'installazione e la configurazione delle apparecchiature (centralino e terminali IP), i tecnici dell'Ente affiancheranno e collaboreranno comunque con il Fornitore.

La formazione sarà relativa alle funzionalità principali del centralino, all'utilizzo della reportistica ed a tutte le attività che permetteranno all'Ente di essere quanto più indipendente dal Fornitore.

CARATTERISTICHE dei TERMINALI VOIP

I terminali VOIP forniti dovranno essere di due tipi: da ufficio e cordless. In particolare dovranno essere forniti n. 130 terminali da ufficio e n. 30 cordless, come descritto nel foglio di calcolo "telefonia_panoramica.ods" (scheda SITUAZIONE_GENERALE).

I terminali IP da ufficio dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- compatibile con codec audio G.711, G.722 e G.729
- visualizzazione storico chiamate fatte/ricevute/perse/inoltrate
- compatibile standard SIP fino a 12 account
- display grafico LCD retroilluminato da 3,7"
- 2 porte Gigabit Ethernet
- alimentazione via PoE
- vivavoce
- doppia porta USB
- supporto EHS per cuffie wireless

I terminali cordeless dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- base dect + telefono
- 6 account SIP
- 2 SIP chiamate in parallelo

- Display grafico in B/N retroilluminato
- vivavoce

Tutti i 160 terminali dovranno essere forniti, installati e configurati secondo le necessità dell'Ente, e coperti da garanzia on-site di almeno 12 mesi.

CARATTERISTICHE SERVIZIO DI TELEFONIA e CONNETTIVITA'

Il servizio offerto dovrà prevedere:

- la migrazione ed il mantenimento della numerazione GNR 0573-771*** per tutta la durata del contratto;
- un pacchetto di almeno 20.000 minuti/mese, da applicare all'intero contratto, senza distinzione tra chiamate verso numeri fissi nazionali e chiamate verso numeri mobili nazionali;
- la fornitura di connettività - adeguata al servizio di cui trattasi - per i vari edifici/plessi, rispettando i parametri di BMG in download ed in upload come indicato nella scheda SITUAZIONE_GENERALE contenuta nel foglio di calcolo allegato "telefonia_panoramica.ods". La connettività fornita andrà ad aggiungersi, non a sostituirsi, a quella già esistente nei vari edifici/plessi;
- risoluzione di eventuali malfunzionamenti e problematiche del servizio entro le 18.00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta.

TEMPISTICHE DI MIGRAZIONE

La migrazione verso la tecnologia VOIP dovrà essere conclusa entro il 16/12/2022, iniziando dal gruppo [1] per poi proseguire con i gruppi [2], [3] e [4].

CAUZIONE - POLIZZA ASSICURATIVA

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016 l'appaltatore dovrà costituire una garanzia fideiussoria pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, o della diversa percentuale così come determinata dalla normativa.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

L'escussione della cauzione non sostituisce l'eventuale risarcimento dei danni conseguente all'inadempimento contrattuale.

La predetta cauzione verrà incamerata dall'Amministrazione Comunale qualora venga accertato il definitivo inadempimento ad una delle obbligazioni nascenti dal presente contratto o quest'ultimo venga risolto per cause imputabili all'appaltatore, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno.

OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'aggiudicatario assicura che tutte le informazioni raccolte ed ottenute durante l'incarico saranno considerate come riservate e si impegna a mantenere tale riservatezza ed a non rivelare a terzi alcunché, ed a non utilizzare materiali o documentazione proveniente dalla stazione appaltante se non per gli scopi connessi con l'incarico. In tal senso la ditta aggiudicataria è conseguentemente nominata Responsabile esterno del trattamento ai sensi e con gli obblighi riportati all'art. 28 par. 3) del Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR). La stazione appaltante, quale Titolare del trattamento, si riserva la possibilità di effettuare verifiche sui trattamenti svolti per conto proprio dalla ditta aggiudicataria.

L'aggiudicatario verrà nominato Responsabile del Trattamento dati e si impegna a conservare i dati raccolti per un periodo non superiore alla durata dell'appalto ("principio di limitazione delle conservazioni", art. 5, GDPR). Al termine, tutti i dati eventualmente raccolti dovranno essere necessariamente consegnati al Servizio Affari Generali e Attività Negoziali del Comune di Quarrata. L'aggiudicatario si impegna ad accertare l'avvenuta cancellazione dei dati riferiti al presente appalto, al termine dello stesso, tramite soggetto certificato. Al riguardo si richiamano integralmente i seguenti obblighi enunciati allo stesso art. 28 del GDPR.

SUBAPPALTO

Ai sensi dell'art.105 del D.Lgs. n.50/2016 l'affidamento in subappalto è consentito ed è autorizzato al verificarsi delle condizioni previste dalla normativa. Considerando che non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione del servizio, il subappalto è ammesso fino al 50% dell'appalto.

CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 1456 C.C. è fatto divieto assoluto all'aggiudicatario di cedere a terzi, in tutto o in parte ed a qualsiasi titolo, la fornitura oggetto del presente

contratto, pena la nullità del contratto stesso, nonché il risarcimento di ogni danno e spesa a favore dell'Amministrazione Comunale.

Nei casi di cessione, trasferimento, fusione e scissione dell'azienda si applica il disposto dell'art. 106 c. 1 lett d) del D.Lgs. 50/2016.

CONTESTAZIONI E PENALI

Il Fornitore a cui sarà affidato l'appalto dovrà fornire i nominativi di una o più persone a cui l'Ente potrà riferirsi per questioni tecniche e amministrative. Inoltre il Fornitore dovrà fornire le seguenti informazioni, in modo da essere contattato nel caso in cui si verifichi un malfunzionamento:

- numero di telefono fisso
- numero di telefono mobile
- indirizzo email
- indirizzo PEC

Eventuali malfunzionamenti e problematiche al servizio di telefonia e/o al centralino VOIP saranno comunicate al Fornitore tramite il canale più idoneo a seconda dell'emergenza e della gravità del guasto. In ogni caso, le richieste verbali saranno sempre confermate da richieste scritte tramite email/PEC.

Il Fornitore ha l'obbligo di risolvere la problematica entro le 18.00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta scritta, oppure entro altro orario migliorativo indicato in sede di offerta tecnica. Se il Fornitore non rispetta la suddetta tempistica, l'Amministrazione si riserva di applicare la penale di Euro 100,00 (cento) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al giorno prestabilito.

Le penali saranno detratte dall'importo contrattuale. L'applicazione della penale non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dal committente a causa del ritardo.

Disapplicazione delle penali

È ammessa, su motivata richiesta dell'aggiudicatario, la totale o parziale disapplicazione della penale, quando si riconosca che il ritardo non è imputabile all'aggiudicatario. La disapplicazione della penale non comporta il riconoscimento di compensi o indennizzi al fornitore.

Iter procedurale per l'irrogazione delle penali

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui l'aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione di contestazione inviata dall'Amministrazione.

In caso di assenza o di non accoglimento delle controdeduzioni, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali.

E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione Comunale al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

La mancata attivazione dei servizi, senza giustificato motivo, o altre inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, sono causa di risoluzione immediata del rapporto contrattuale, con diritto da parte dell'Ente, di risarcimento di eventuali danni e maggiori spese sostenute.

FATTURAZIONE

Il corrispettivo per il servizio reso sarà liquidato, previo invio di fatture da parte dell'Appaltatore, così contraddistinte:

- una prima fattura, da emettere entro il 31/12/2022, relativa a tutti gli importi "una-tantum", ovvero:
 - installazione e configurazione del centralino, includendo in tale importo anche il servizio di garanzia, assistenza e manutenzione dello stesso per tutta la durata del contratto;
 - l'importo delle due giornate di formazione richieste dedicate ai referenti dell'Ente;
 - l'importo totale dei terminali IP offerti, comprensivo di fornitura, installazione e configurazione secondo le necessità dell'Ente;
 - l'importo una tantum per la portabilità della numerazione GNR 0573-771***;
- una seconda fattura, da emettere successivamente al 31/12/2022, nella quale siano indicati gli importi dovuti per i canoni 2022;
- a partire dal 01/03/2023, fatture da far pervenire con periodicità bimestrale, relative ai canoni previsti per il bimestre precedente a quello della fatturazione.

L'invio della fattura dovrà avvenire in modalità elettronica ai sensi del DM n. 55/2013.

Per le cessioni di beni e prestazioni di servizi nei confronti dei Comuni si applica il cosiddetto "Split Payment" ai sensi dell'art. 17-ter del DPR n. 633/1972,

qualora ne ricorra la fattispecie. Ai fini della corretta attuazione della normativa è obbligatorio inserire nella fattura la dicitura "Scissione dei Pagamenti".

La liquidazione dei corrispettivi dovuti è subordinata all'acquisizione da parte del Comune del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC). Qualora il DURC risulti negativo, il Comune applica quanto previsto all'art. 30, comma 5, del D.Lgs. 50/2016, pertanto trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza e lo riversa direttamente agli istituti previdenziali e assicurativi debitori.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti alle verifiche di cui ai capoversi precedenti, l'appaltatore potrà sospendere la prestazione dei servizi e delle attività previste nel contratto; qualora l'appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione del Comune da comunicarsi in forma scritta.

TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore garantisce il rispetto dell'art. 3 della Legge 136/2010 in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari e in particolare comunica al Comune:

- prima della stipula del contratto, un conto corrente bancario o postale sul quale riceverà i pagamenti da parte del Comune nel corso del contratto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare sul conto corrente stesso. Tale conto corrente dovrà essere dedicato, anche in via non esclusiva, al pagamento di commesse pubbliche;
- ogni variazione relativa ai dati trasmessi entro sette (7) giorni dalla modifica stessa.

La mancata comunicazione di tali informazioni da parte dell'appaltatore comporta la nullità assoluta del contratto in oggetto.

L'Appaltatore si obbliga altresì a inserire nei contratti sottoscritti con i propri subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alle commesse oggetto del presente capitolato a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola di assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

REVISIONE DEI PREZZI

Trattandosi di appalto di servizi bandito successivamente al 27 gennaio 2022, sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi, ai sensi dell'articolo

29 del DL 27 gennaio 2022, n. 4, e dell'articolo 106, comma 1, lettera a), primo periodo, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Fermo restando che è onere dell'appaltatore presentare un'offerta economica congrua, che tenga conto anche di una certa alea imprenditoriale, a partire dal secondo anno di vigenza del contratto, l'appaltatore può chiedere che il corrispettivo offerto venga aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di materiali/servizi che determinano variazioni in aumento superiori al 5% rispetto ai costi unitari di cui si compone l'appalto. A tal fine l'appaltatore dovrà comunicare tramite PEC la richiesta presentando idonea documentazione probatoria a sostegno della richiesta. La richiesta di cui al presente comma non costituisce comunque giustificazione adeguata per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto.

Il Responsabile del Procedimento condurrà apposita istruttoria. Oltre ad esaminare quanto presentato dall'appaltatore, l'istruttoria potrà tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), variazioni nelle tariffe dell'AGCOM/prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, modifiche ai CCNL, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal Responsabile del Procedimento presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori. Sulla richiesta avanzata dall'appaltatore la stazione appaltante si pronuncia entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Resta inteso che la revisione prezzi potrà essere chiesta anche dalla stazione appaltante laddove si verificassero diminuzioni di prezzo superiore al 5% tali da incidere sui costi unitari di cui all'appalto: pertanto si potrà procedere anche in tal caso ad appositi aggiustamenti di prezzo.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., salvo il diritto del Comune di richiedere all'appaltatore il risarcimento dei danni subiti, qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:

1. venir meno dei requisiti generali e/o speciali che avevano originariamente consentito la partecipazione alla gara per la scelta del contraente;
2. frode, grave negligenza, inadempienze gravi e reiterate violazioni agli obblighi contrattuali;
3. arbitraria ed ingiustificata interruzione o sospensione del servizio non dipendente da causa di forza maggiore;
4. subappalto non autorizzato o oltre i limiti di legge;

5. pagamenti di penali oltre il 10% del valore del corrispettivo contrattuale dovuto a titoli di canone;
6. violazione degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
7. in caso di violazione di uno o più obblighi prescritti a carico degli appaltatori dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62 "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del d.lgs 30/03/2001 n. 165*";
8. violazione del Patto di Integrità;
9. violazione dei doveri di riservatezza;
10. inosservanza delle legge in materia di lavoro e sicurezza;

Si procederà alla risoluzione immediata del contratto anche in caso di comunicazione da parte dell'Ufficio Territoriale di Governo di informazioni interdittive antimafia (D.Lgs. 159/2011).

Il contratto verrà risolto anche in caso di mancata attivazione del servizio entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi a partire dal 01/12/2022, oppure in caso di fallimento.

La stazione appaltante, ai sensi dell'art. 110 comma 2 del D.Lgs. 50/2016 ed in tutti i casi di risoluzione, procederà ad affidare il servizio all'impresa che segue in graduatoria.

In ogni caso la risoluzione per inadempimento, comporterà l'incameramento della cauzione oltre alla possibilità per l'Amministrazione Comunale di richiedere il risarcimento dei maggiori danni.

CLAUSOLA CONSIP

Qualora, successivamente alla stipula del contratto in oggetto, venissero attivate Convenzioni stipulate da CONSIP o da altre centrali di committenza ex art. 26 l. 488/1999 e s.m.i., l'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di recesso nei termini ed alle condizioni previste dall'art. 1, comma 13 della Legge n. 135/2012 e s.m.i..

RINVIO A NORME VIGENTI

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si fa rinvio alle disposizioni del Codice Civile e alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

CONTROVERSIE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del contratto d'appalto di servizi in oggetto il foro territoriale competente sarà esclusivamente quello di Pistoia. E' espressamente escluso il ricorso all'arbitrato.

Per tutto quanto non stabilito, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore.