



Adottata dal Commissario Straordinario in data - 4 DIC. 2015 Deliberazione n. 2119

Oggetto: Autorizzazione a contrarre Acquisto in economia ex art. n. 125 del D. Lgs. n. 163/06 per il servizio di telefonia fissa voce per l'AOB per due anni. Importo complessivo a base d'asta € 170.000,00 oltre Iva di Legge.

Il Commissario Straordinario Dott. ssa Graziella Pintus  
Coadiuvato dal  
Direttore Amministrativo Dott. ssa Laura Balata  
Direttore Sanitario Dott. Nazzareno Pacifico

- 4 DIC. 2015

PUBBLICATA ALL'ALBO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA "G. BROTTU" A PARTIRE DAL \_\_\_\_\_ per  
15 gg. consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Amministrativo

- Su** proposta del Servizio Acquisti Beni e Servizi;
- Premesso** che con nota prot. n. NP/2015/2855 del 13.11.2015, il Responsabile dei Servizi Informativi ha chiesto l'acquisizione del servizio di telefonia fissa voce per l'AOB per due anni;
- Considerato** che non risultano attive convenzioni della Centrale regionale e della Consip relative a detto servizio per cui non possono essere applicate le disposizioni di cui al "Decreto spending review due" (D.L. 95/2012, convertito in legge 135/2012), come da elenco allegato (All. A fg. 4);
- Rilevato** che si rende necessario ed inderogabile procedere mediante l'utilizzo del MEPA;
- Considerato** che per il servizio in oggetto l'importo complessivo a base d'asta è pari a € 170.000,00 oltre Iva di Legge;
- Visto** il Capitolato Speciale di gara (All. B fg. 12);
- Preso Atto** che è dovuto il contributo all'AVCP, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione del 21.12.2011, per un importo pari a € 20,00;
- Atteso** che ai sensi dell'art. n. 4 della Legge n. 241/90 le pubbliche amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento relativo ad atti di loro competenza l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;
- Atteso** altresì che ai sensi dell'art. n. 5 della Legge n. 241/90 e dell'art. n. 10 del D. Lgs. n. 163/06 si deve procedere alla nomina del Responsabile del Procedimento;
- Ritenuto** urgente ed indifferibile l'adozione del presente atto per l'espletamento della procedura di che trattasi;
- Visti** il D.lgs. n. 163/06, il D.P.R. n. 207/10, la L.R. n. 10/06 e la Legge n. 241/90 e s.m.i.;
- Con** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

Segue delibera n. 2119 del - 4 DIC. 2015

**D E L I B E R A**

- 1) di autorizzare il ricorso alla procedura mediante acquisto in economia ex art. n. 125 del D. Lgs. n. 163/06, per l'acquisizione del servizio di telefonia fissa voce per l'AOB per due anni, con aggiudicazione determinata in conformità all'art. n. 82 del D. Lgs. n. 163/06, per un importo complessivo a base d'asta pari a € 170.000,00 oltre Iva di Legge;
- 2) di approvare il Capitolato Speciale di gara (All. B);
- 3) che è dovuto il contributo all'AVCP, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione del 21.12.2011, per un importo pari a € 20,00;
- 4) di individuare l'Unità Organizzativa responsabile della istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, nel Servizio Acquisizione Beni e Servizi;
- 5) di nominare Responsabile Unico del Procedimento il Direttore del Servizio Acquisti Beni e Servizi;
- 6) di disporre l'immediata esecutività del presente atto ai sensi e per gli effetti dell'art. n. 11, comma 12, del D. Lgs. n. 163/06;

Il Direttore Amministrativo  
Dott. ssa Laura Balata




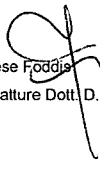
Il Direttore Sanitario  
Dott. Nazzeno Pacifico




Il Commissario Straordinario  
Dott. ssa Graziella Pintus



















Servizio Acquisti Beni e Servizi  
Direttore Servizio Dott. ssa Agnese Foddis  
Resp. Sett. Acq. Servizi e Liq. Fatture Dott. D. Massacci  
Ass. Amm.vo Tatti Nicola




ALL. " A " Pag. N. 1 di Fig. 4
















Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità? ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna  collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra


Vetrina Convenzioni					
<u>Ordinamento crescente per Convenzione</u>	<u>Ordinamento crescente per Categoria</u>	<u>Ordinamento crescente per Stato</u>	<u>Ordinamento crescente per Attivazione</u>	<u>Ordinamento crescente per Verde</u>	Vai al catalogo
<a href="#"><u>Gas Naturale 8. Bando Numero: 796905</u></a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	16/11/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Gas Naturale 8. bando Numero: 796905</a> 
<a href="#"><u>Acquisto Autobus 2. Bando Numero: 551412</u></a>	Veicoli	Convenzione attiva	13/11/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Acquisto Autobus 2. bando Numero: 551412</a> 
<a href="#"><u>TC simulatori per radioterapia. Bando Numero: 682630</u></a>	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	05/11/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione TC simulatori per radioterapia. bando Numero: 682630</a> 
<a href="#"><u>Autovetture per la tutela del territorio. Bando Numero: 684621</u></a>	Veicoli	Convenzione attiva	30/10/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Autovetture per la tutela del territorio. bando Numero: 684621</a> 
<a href="#"><u>CARBURANTI RETE - FUEL CARD 6. Bando Numero: 683542</u></a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	23/10/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione CARBURANTI RETE - FUEL CARD 6. bando Numero: 683542</a> 
<a href="#"><u>PC Portatili 14. Bando Numero: 663806</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	21/10/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione PC Portatili 14. bando Numero: 663806</a> 
<a href="#"><u>Server 10. Bando Numero: 681727</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	08/10/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Server 10. bando Numero: 681727</a> 
<a href="#"><u>Pc Desktop 14. Bando Numero: 775702</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	25/09/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Pc Desktop 14. bando Numero: 775702</a> 
<a href="#"><u>Licenze d'Uso Microsoft Government Open License 2. Bando Numero: 688450</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	17/07/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Licenze d'Uso Microsoft Government Open License 2. bando Numero: 688450</a> 
<a href="#"><u>Apparecchiature Multifunzione 24 - noleggio. Bando Numero: 562219</u></a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	11/06/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Apparecchiature Multifunzione 24 - noleggio. bando Numero: 562219</a> 

ALL. " A " Pag. N. 2 di Fg. 4


















Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità? ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna  [collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra](#)

Vetrina Convenzioni .


<u>Ordinamento crescente per Convenzione</u>	<u>Ordinamento crescente per Categoria</u>	<u>Ordinamento crescente per Stato</u>	<u>Ordinamento crescente per Attivazione</u>	<u>Ordinamento crescente per Verde</u>	Vai al catalogo
<a href="#">CARBURANTI RETE - BUONI ACQUISTO 6. Bando Numero: 509186</a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	29/05/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione CARBURANTI RETE - BUONI ACQUISTO 6. bando Numero: 509186</a> 
<a href="#">Telefonia mobile 6. Bando Numero: 190012</a>	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	02/04/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Telefonia mobile 6. bando Numero: 190012</a> 
<a href="#">Gestione integrata della sicurezza sui luoghi di lavoro - ed. 3. Bando Numero: 97379</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	26/01/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Gestione integrata della sicurezza sui luoghi di lavoro - ed. 3. bando Numero: 97379</a> 
<a href="#">Ortopantomografi Digitali Combinati 2D/3D Cone Beam. Bando Numero: 301405</a>	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	15/01/2015		<a href="#">Accedi alla convenzione Ortopantomografi Digitali Combinati 2D/3D Cone Beam. bando Numero: 301405</a> 
<a href="#">Servizio Luce 3. Bando Numero: 96696</a>	Beni e servizi al territorio	Convenzione attiva	14/11/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Servizio Luce 3, bando Numero: 96696</a> 
<a href="#">Gas naturale 7. Bando Numero: 380399</a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	14/11/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Gas naturale 7, bando Numero: 380399</a> 
<a href="#">Energia elettrica 12. Bando Numero: 380413</a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	12/11/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Energia elettrica 12, bando Numero: 380413</a> 
<a href="#">Autovetture Protette. Bando Numero: 376517</a>	Veicoli	Convenzione attiva	21/10/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Autovetture Protette, bando Numero: 376517</a> 
<a href="#">Arredi per ufficio 6. Bando Numero: 121093</a>	Arredi e complementi di arredo	Convenzione attiva	15/10/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Arredi per ufficio 6, bando Numero: 121093</a> 
<a href="#">Carte di Credito 4. Bando Numero: 259340</a>	Servizi postali, assicurativi e finanziari	Convenzione attiva	01/10/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Carte di Credito 4, bando Numero: 259340</a>

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità? ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna  collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra




Vetrina Convenzioni

<u>Ordinamento crescente per Convenzione</u>	<u>Ordinamento crescente per Categoria</u>	<u>Ordinamento crescente per Stato</u>	<u>Ordinamento crescente per Attivazione</u>	<u>Ordinamento crescente per Verde</u>	Vai al catalogo
<a href="#">Stampanti 13. Bando Numero: 341003</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	15/09/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Stampanti 13. bando Numero: 341003</a> 
<a href="#">Microsoft Enterprise Agreement 2. Bando Numero: 380834</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	27/05/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Microsoft Enterprise Agreement 2. bando Numero: 380834</a> 
<a href="#">Carburanti extrarete e Gasolio da riscaldamento ed. 8. Bando Numero: 233233</a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	07/04/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Carburanti extrarete e Gasolio da riscaldamento ed. 8. bando Numero: 233233</a> 
<a href="#">Server 9. Bando Numero: 185550</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	04/03/2014		<a href="#">Accedi alla convenzione Server 9. bando Numero: 185550</a> 
<a href="#">Autoveicoli in acquisto 7. Bando Numero: 164296</a>	Veicoli	Convenzione attiva	23/12/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Autoveicoli in acquisto 7. bando Numero: 164296</a> 
<a href="#">Servizio integrato energia 3. Bando Numero: 67637</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	20/12/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Servizio integrato energia 3. bando Numero: 67637</a> 
<a href="#">Servizi di pulizia ed altri servizi per le Scuole ed i Centri di Formazione. Bando Numero: 81725</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	22/11/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Servizi di pulizia ed altri servizi per le Scuole ed i Centri di Formazione. bando Numero: 81725</a> 
<a href="#">Buoni pasto 6. Bando Numero: 93838</a>	Alimenti, ristorazione e buoni pasto	Convenzione attiva	29/10/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Buoni pasto 6. bando Numero: 93838</a> 
<a href="#">Servizi di posta elettronica e posta elettronica certificata (servizi di messaggistica) - Contratto quadro ai sensi dell'art. 1, comma 192, Legge n. 311/2004. Bando Numero: 96237</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	12/09/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Servizi di posta elettronica e posta elettronica certificata (servizi di messaggistica) - Contratto quadro ai sensi dell'art. 1, comma 192, Legge n. 311/2004. bando Numero: 96237</a> 
<a href="#">Stampanti 12. Bando Numero: 74849</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	29/05/2013		<a href="#">Accedi alla convenzione Stampanti 12. bando Numero: 74849</a> 

ALL. " A " Pag. N. 4 di Fg. 4

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità? ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna  [collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra](#)

Vetrina Convenzioni

<u>Ordinamento crescente per Convenzione</u>	<u>Ordinamento crescente per Categoria</u>	<u>Ordinamento crescente per Stato</u>	<u>Ordinamento crescente per Attivazione</u>	<u>Ordinamento crescente per Verde</u>	Vai al catalogo
<a href="#">Multiservizio tecnologico integrato energia per la sanità. Bando Numero: 32196</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	14/12/2012		<a href="#">Accedi alla convenzione Multiservizio tecnologico integrato energia per la sanità. bando Numero: 32196</a> 
<a href="#">Stampanti 11. Bando Numero: 46317</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	28/05/2012		<a href="#">Accedi alla convenzione Stampanti 11, bando Numero: 46317</a>



## FORNITURA SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA VOCE

### CAPITOLATO TECNICO

**Oggetto del contratto**

Il presente Capitolato Tecnico si riferisce a:

- fornitura ed installazione delle apparecchiature, dei materiali, dei lavori accessori e di quanto altro occorra alla predisposizione di un flusso di linee telefoniche in ingresso/uscita a AZIENDA OSPEDALIERA G. BROTZU, nelle seguenti sedi:
  - Presidio Ospedaliero San Michele: Piazzale Alessandro Ricchi 1, 09100 Cagliari (CA)
  - Presidio Ospedaliero Businco: Via Jenner sn, 09121 Cagliari (CA)
- fornitura di un servizio **biennale** di fonia fissa comprendente traffico telefonico voce ed avente le caratteristiche di seguito esplicitate

L'importo complessivo a base di gara ammonta a € **170.000,00** oltre l'IVA di legge.

**Flusso canali in ingresso/uscita**

L'Azienda Ospedaliera Brotzu intende provvedere all'affidamento del servizio di telefonia fissa comprendente i flussi di canali in ingresso/uscita e il traffico telefonico sia verso la rete locale (urbana e distrettuale) che interdistrettuale, internazionale e verso i cellulari per la trasmissione in voce e fax.

In particolare vengono richieste:

- Per il P. O. San Michele:
  - Accesso alla rete pubblica mediante collegamento ToIP (Telefonia over IP) del centralino (ERICSSON MD110) mediante link in fibra ottica. L'integrazione dovrà comprendere eventuali apparati (router) per la conversione del collegamento IP verso le interfacce del PABX (4 ISDN PRI)
  - Banda del link in Fibra sufficiente a garantire n. **120** chiamate voce simultanee
  - Il collegamento ToIP (Telefonia Over IP) realizzato con la fibra dovrà gestire sia i canali verso il GNR 070 539xxx, sia n. 48 canali voce (ex RTG) e le rispettive numerazioni, che potranno essere rimappate su opportuni canali del GNR, fermo restando che vengano esposti con la loro numerazione originaria verso la rete pubblica. I n. 48 canali sono distribuiti alle utenze dal PABX alla stregua degli altri normali interni.
- Per il P. O. Businco:
  - Integrazione del centralino (ALCATEL 4400) mediante accesso a rete pubblica ISDN PRI da 60 canali – GNR 070 5296xxxx
  - Accesso di ulteriori n. 17 canali voce SIMPLEX RTG
  - Accesso di ulteriori n. 2 canali ISDN BRI (2 canali ciascuno)

Al momento l'A.O.B non dispone di Terminali IP ma il sistema dovrà gestirne l'eventuale futura introduzione.

Per i dettagli delle linee oggetto del servizio vedasi l'allegato delle consistenze – Allegato A. I volumi di traffico voce sono indicati nell'allegato B.





Si richiede che:

- sia consentito alle utenze di A.O.B. l'effettuazione delle chiamate verso le seguenti direttrici:
  - chiamate a numerazioni geografiche e mobili nazionali (inizianti per 0 e 3) ed internazionali (00);
  - servizi di pubblica utilità (112, 113 ecc.)

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'AOB potrà richiedere l'estensione del GNR 070 539xxx da 3 a 4 cifre per l'identificazione degli interni, e passare quindi ad una numerazione del tipo 070 539xxxx. Il fornitore dovrà abilitare tale possibilità quando richiesto dall'Amministrazione.

Per tutti i servizi richiesti, la cessazione o il subentro a termine del contratto dovrà avvenire a titolo gratuito.

### Documentazione

#### **Pena l'esclusione deve essere prodotta la seguente documentazione tecnica:**

Offerta economica senza prezzi contenente il dettaglio delle voci costituenti l'offerta medesima.

- Progetto illustrativo generale della soluzione proposta in cui vengano evidenziati i seguenti punti:
  - relazione tecnica che descriva in modo esaustivo le modalità di attivazione ed erogazione del servizio
  - modalità e tempistica per l'erogazione del servizio di assistenza in caso di interruzione o malfunzionamento del servizio;
  - relazione tecnica per eventuali servizi aggiuntivi opzionali;

### Portabilità della numerazione esistente

La portabilità del numero consente, agli utenti che ne facciano richiesta, di conservare il proprio numero telefonico fisso, pur cambiando il fornitore del servizio.

In accordo con quanto previsto nella normativa vigente, in particolare nelle delibere n. 52/09/CIR, 41/09/CIR, 35/10/CIR, 23/09/CIR e 7/00/CIR dell'AGCOM relative alla "Service Provider Portability" e comunque nel rispetto della Delibera n. 62/11/CIR, adeguamento delle precedenti 68/08/CIR e n. 274/07/CONS (in particolare per quanto prevede l'art. 18 "Procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori"), il Fornitore assegnatario dovranno attivare tutte le procedure necessarie per garantire all'Amministrazione il mantenimento della numerazione delle linee esistenti che prende in carico.

Non è possibile in nessun caso fare ricorso a soluzioni di accesso indiretto (CS/CPS).

### Caratteristiche della soluzione ToIP

Il Fornitore assegnatario dovrà garantire la rispondenza di tutti i parametri che caratterizzeranno i collegamenti IP utilizzati a tale scopo, ai valori tipici richiesti per la telefonia su IP riassunti brevemente qui di seguito:

- delay, ossia l'intervallo di tempo medio intercorrente tra l'istante in cui viene prodotto il segnale vocale e l'istante in cui quest'ultimo viene ricevuto;
- jitter, ossia la differenza tra ritardo medio e ritardo istantaneo: per una comunicazione di buona qualità è necessario che il jitter sia estremamente contenuto, poiché è necessario che i pacchetti voce subiscano ritardi pressoché costanti;

- MOS (Mean Opinion Score), indicatore numerico della qualità della comunicazione percepita a valle della codifica/compressione del segnale con il codec ed alla trasmissione sul canale di comunicazione;
- la sicurezza della trasmissione dei pacchetti voce;
- la banda del mezzo trasmissivo, che deve essere opportunamente dimensionata in funzione del traffico da gestire.

In particolare:

- MOS per servizi di telefonia fissa tradizionale e ToIP non inferiore a 4.0
- One Way Delay (OWD) inferiore a 40 ms, jitter massimo 10 ms e percentuale massima di perdita di pacchetti (packet loss) fra endpoints inferiore allo 0,1%

Per quanto riguarda il dimensionamento della banda, pur lasciando libero il Fornitore di utilizzare qualsivoglia algoritmo di codifica/compressione del segnale vocale nel trattamento del traffico VoIP che risponda ai requisiti precedentemente esposti, si stabilisce una banda utile massima pari a 32 Kbps bidirezionale, ai soli fini del calcolo della banda che dovrà essere necessariamente disponibile sull'accesso IP su cui viene fornito il servizio di voce su IP e traffico Fax su IP. Ciò vuol dire che, ad esempio, su un accesso IP con Banda Media Garantita di 512 Kbps dovrà essere possibile fornire fino a 16 conversazioni contemporanee (singoli canali VoIP/ToIP).

In sede di Offerta Tecnica dovranno essere dettagliate le soluzioni tecniche proposte indicando esplicitamente se queste siano basate su standard e in quale misura siano utilizzate soluzioni proprietarie, tuttavia è richiesta esplicita conformità delle soluzioni eventualmente proposte con gli standard di riferimento applicabili tra quelli elencati di seguito per le diverse famiglie di protocolli.

Dovranno inoltre essere garantite le funzionalità di GNR e selezione passante per canali su cui tali funzionalità sono richieste dalla Amministrazione.

Il servizio inoltre dovrà garantire:

- supporto all'invio e ricezione fax G3;
- la gestione delle chiamate ai numeri di emergenza 112, 113, 115, 118, etc. e di pubblica utilità (117, 1530 ecc.), anche con riferimento alle problematiche di identificazione del chiamante secondo le disposizioni normative vigenti;
- la corretta esecuzione dei servizi di intercettazione da parte dell'Autorità Giudiziaria;
- la rendicontazione dei dati di traffico in modo del tutto equivalente al servizio "tradizionale".

I Fornitori assegnatari dovranno garantire il mantenimento di tutti i servizi e le funzionalità minime indicati di seguito:

- chiamata base (chiamate verso/da reti telefoniche fisse e mobili, nazionali ed internazionali);
- chiamata verso numeri verdi nazionali ed internazionali
- selezione passante (con inoltro di tono occupato);
- prenotazione su interno occupato;
- conferenza a 3;
- selezione abbreviata sia relativa a utenze interne sia per comunicazioni esterne con numeri scelti;
- CLIP (identificativo del numero chiamante);
- CLIR (restrizione dell'identità del numero chiamante su base chiamata e permanente);
- attivazione/disattivazione dei servizi mediante codice numerico riservato;
- intercomunicazione, cioè la possibilità di effettuare chiamate fra terminali IP all'interno della rete locale della stessa Amministrazione;

- deviazione delle chiamate lato rete;
- messa in attesa (consente di mettere in attesa, con musica di cortesia, e ripristinare successivamente una chiamata attiva);
- richiamata alternata (possibilità di mettere in attesa una comunicazione per stabilirne una seconda, interna o esterna, e passare alternativamente dall'una all'altra).

#### Aggiudicazione del servizio.

Il servizio verrà aggiudicato al prezzo complessivo più basso.

Le voci oggetto di quotazione, valutazione e comparazione saranno quelle di cui all'Allegato B, in cui sono indicati le quantità ed i volumi di servizio previsti mensilmente.

#### Modalità e Tempi Di Attivazione Dei Servizi

Per la realizzazione dei servizi previsti nel presente Capitolato dovranno essere rispettati i seguenti requisiti minimi:

- le operazioni di attivazione del servizio dovranno avere un minimo impatto sulla normale operatività delle sedi;
- qualora un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- qualora gli interventi comportino un impatto sulla normale operatività, dovranno essere effettuati in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione ed in ogni caso con questa concordati;
- durante eventuali fasi di test e collaudo dovrà essere garantita l'operatività del servizio.

L'espletamento dell'adempimento contrattuale dovrà avvenire nel termine di giorni **30 (trenta)** dalla data di notifica e/o stipula contrattuale, fatte salve condizioni più favorevoli.

#### Durata dell'affidamento

L'affidamento avrà durata **biennale** con decorrenza dalla data indicata nella lettera di affidamento e/o nel contratto. La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino all'aggiudicazione del successivo appalto. È escluso il rinnovo tacito del contratto. Nel caso di sopravvenuta stipulazione di nuovi contratti di servizi oggetto della gara a condizioni più vantaggiose a seguito di aggiudicazione di gare centralizzate disposte dalla CONSIP o dalla Regione Sardegna, l'Azienda può richiedere la risoluzione del contratto, salvo che la ditta aggiudicataria non ritenga di adeguare la propria offerta rispetto a quella più vantaggiosa.

#### Servizi di fatturazione

La fatturazione dovrà avvenire con cadenza bimestrale in formato elettronico.

Le tariffe da applicare dovranno essere quelle indicate nell'offerta, che si intendono fisse ed invariabili per tutta la durata del contratto.

---

### Rendicontazione

Il Fornitore garantisce all'Amministrazione:

- la disponibilità dei dati, sia analitici che sintetici, su supporto elettronico (xml / .csv) tramite download da area web protetta;

I dati in oggetto potranno rappresentare la rendicontazione, per:

- singola utenza e/o servizio tariffato;
- canoni, ove applicabili;
- traffico e/o volumi prodotti (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati in Kbps (o Mbps, ove applicabile, etc.) distinti per tipologia di chiamata:
  - o locale (urbana e distrettuale);
  - o interurbana;
  - o fisso-mobile;
  - o Internazionale;
  - o numerazioni non geografiche (Addebito al Chiamato, Addebito Ripartito, servizi di Numeri Personali e Numero Unico);

Per il traffico telefonico:

A livello aggregato per tutte le forniture effettuate ad una stessa Unità Ordinante ed alla singola Amministrazione nel suo complesso potranno forniti in allegato alla fattura e/o su Portale Web (cfr. sez.3.3), i seguenti dati:

- durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal piano tariffario e/o servizio;
- parametri di utilizzo delle singole linee (quali ad esempio, numero totale minuti di traffico per singola linea nel periodo di osservazione, valori di picco in termini di percentuale di utilizzo in periodi di tempo di un'ora/mezzora, etc.).

A livello aggregato per singola utenza dovranno essere disponibili i seguenti dati:

- durata complessiva delle chiamate per direttrici del piano telefonico e/o servizio
- numero delle chiamate per direttrice del piano telefonico e/o servizio.

### Servizio di assistenza tecnica e livelli di servizio

La struttura dell'operatore dovrà garantire un'elevata qualità del servizio erogato. E' pertanto richiesto di mettere in campo un'opportuna struttura tecnica ed organizzativa tale da assicurare la disponibilità e qualità di tutti i servizi in oggetto intervenendo tempestivamente con adeguate procedure, risorse e strumenti, ripristinando il servizio a seguito di guasti o, più in generale, malfunzionamenti o disservizi.

Deve quindi essere attivato un servizio di Help Desk telefonico (raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile) al quale potranno essere segnalati, a cura del responsabile del contratto, eventuali guasti, malfunzionamenti.

### Caratteristiche minime

Tempo di ripristino del servizio fonia, nel 95% dei casi entro ore 4.
Tempo di ripristino del servizio fonia, nel 100% dei casi entro ore 8.
Tempo di attesa netto dalla risposta del contact center al collegamento con un operatore, nel 95% dei casi entro secondi 60.
Tempo massimo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, nel 100% dei casi entro giorni 1.
<b>Disponibilità del servizio: Call setup time</b> (definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR



138, per chiamate dirette a numeri fissi nazionali) inferiore a 2 secondi nel 99 % dei casi – Il fornitore è tenuto a presentare adeguata reportistica in merito.

### Penali

In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio, in relazione a quanto espresso nelle sezioni precedenti di questo documento, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere, a richiesta della Amministrazione Contraente, le penali riportate nel presente capitolo.

Tutti i tempi indicati nel presente capitolo, qualora non altrimenti espressamente specificato, sono da intendersi come solari di calendario.

#### Penali per i servizi di fonìa (incluso ToIP)

Parametro	Valore Punto penale
Tempi di attivazione dei servizi di fonìa di base ed aggiuntivi.	Per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio sarà applicata una penale di Euro 10,00, per ogni linea equivalente.
Disponibilità del servizio .	Per ogni punto percentuale, arrotondato per eccesso, di diminuzione rispetto al valore richiesto, sarà applicata una penale pari al 2% della somma dei canoni mensili del servizio fatturato nel bimestre di riferimento (con un minimo di 50,00 €).
Tempo di ripristino del servizio, nel 95% dei casi entro il valore dichiarato in ore.	Per ogni ora, arrotondata per eccesso, di aumento rispetto al valore dichiarato sarà applicata una penale pari a 50,00 €.
Tempo di ripristino del servizio, nel 100% dei casi entro il valore dichiarato in ore.	Per ogni ora, arrotondata per eccesso, di aumento rispetto al valore dichiarato sarà applicata una penale pari a 250,00 €.

#### Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

- le comunicazioni dovranno avvenire esclusivamente in forma scritta o tramite l'e-mail del fornitore e dell'Amministrazione;
- rilevamento del presunto inadempimento da parte del fornitore: L'Amministrazione individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del fornitore, agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione del contratto;
- contestazione al fornitore. La contestazione della penale al fornitore deve avvenire in forma scritta e deve necessariamente, dettagliare i riferimenti contrattuali e la descrizione dell'inadempimento;
- controdeduzioni del fornitore. Il fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa;

In assenza di risposta da parte del fornitore entro i termini previsti, o nel caso di deduzioni ritenute non sufficienti dall'Amministrazione dovrà comunicare per iscritto al fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali.

Sempre con comunicazione scritta, l'Amministrazione dovrà provvedere a rendere edotto il fornitore della eventuale inapplicabilità delle penali a fronte della valutazione delle controdeduzioni da questi prodotte;

- accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse. Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, o pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, potranno essere applicate le penali, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Nel caso di esito positivo della valutazione delle controdeduzioni del fornitore, l'Amministrazione, dovrà provvedere a comunicare per iscritto al fornitore la eventuale non applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali con compensazione del credito di quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il limite legale previsto per l'ammontare complessivo delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare).

Si stabilisce il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il fornitore dall'adempimento contrattuale, fermo restando il caso specifico di diffida dal continuare nell'esecuzione del contratto.

**Allegato A - Consistenze**

## Linee P. O. San Michele

Num Linea	Servizio	N. Canali
070530014	Telefonia di base	1
070530245	Telefonia di base	1
070530431	Telefonia di base	1
070530750	Telefonia di base	1
070530814	Telefonia di base	1
070531294	Telefonia di base	1
070531341	Telefonia di base	1
070531400	Telefonia di base	1
070531636	Telefonia di base	1
070531640	Telefonia di base	1
070531661	Telefonia di base	1
070531758	Telefonia di base	1
070531796	Telefonia di base	1
070531806	Telefonia di base	1
070531947	Telefonia di base	1
070531950	Telefonia di base	1
070531952	Telefonia di base	1
070532010	Telefonia di base	1
070532020	Telefonia di base	1
070532021	Telefonia di base	1
070532031	Telefonia di base	1
070532032	Telefonia di base	1
070532074	Telefonia di base	1
070539000	PRI	90
070540170	Telefonia di base	1
070540339	Telefonia di base	1
070540968	Telefonia di base	1
070541301	Telefonia di base	1
070541313	Telefonia di base	1
070542061	Telefonia di base	1
070542307	Telefonia di base	1
070542619	Telefonia di base	1
070543266	Telefonia di base	1
070543333	Telefonia di base	1
070543339	Telefonia di base	1
070548008	Telefonia di base	1
0705489017	Telefonia di base	1
0707344651	Telefonia di base	1
070530414	Telefonia di base	1
070530984	Telefonia di base	1
070531940	Telefonia di base	1
070532009	Telefonia di base	1



070532050	Telefonia di base	1
070532177	Telefonia di base	1
070532241	Telefonia di base	1
070541388	Telefonia di base	1
070541458	Telefonia di base	1
070541513	ISDN	2
070543102	Telefonia di base	1

**Linee P O Businco**

<b>Num. Linea</b>	<b>Servizio</b>	<b>N. Canali</b>
070502302	BRI	2
070521828	BRI	2
070503364	RTG	1
070503369	RTG	1
070503716	RTG	1
070504208	RTG	1
070505159	RTG	1
070505306	RTG	1
070520508	RTG	1
070520997	RTG	1
070521350	RTG	1
070501462	RTG	1
070503104	RTG	1
070503553	RTG	1
070504101	RTG	1
070504102	RTG	1
070504103	RTG	1
070504146	RTG	1
070504162	RTG	1
07052960	PRI	60





**SERVIZI INFORMATIVI**



Sistema Sanitario  
Regione Sardegna

**Allegato B – Offerta Economica**

Canone delle linee telefoniche in area Primaria		Canone Mensile (Euro/mese)	Offerta complessiva
Canone canale su accesso RTG		17	0
Canone canale su accesso BRA		2	0
Canone canale su accesso PRA (P. O. Businco)		60	0
Canone collegamento IP in fibra per (P.O. Brotzu)		120	0
Altri costi fissi		1	0
			0

Tariffe del servizio di fonia	Minuti per mese	Costo al minuto (Euro/minuto)	Offerta complessiva
Distrettuale, incluso urbane	50.000		0
Interdistrettuale	15.000		0
Verso rete mobile	100.000		0
Internazionale – Area 1	1.200		0
Internazionale – Area 2	400		0
Internazionale – Area 3	150		0
Internazionale – Area 4	50		0
Internazionale – Area 5	150		0
Internazionale – Area 6	50		0
Internazionale – Area 7	100		0
Internazionale – Area 8	100		0
Addebito al chiamato (da rete fissa)	-		0
Addebito ripartito (da rete fissa)	-		0
Addebito al chiamato (da rete mobile)	-		0
Addebito ripartito (da rete mobile)	-		0
			0

<b>Prezzo Totale Mese</b>			-
<b>Costi di attivazione</b>	1		0
<b>Costo Complessivo Biennale</b>			-

**Note:**

**Area 1**

Austria, Belgio, Canada, Croazia, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Slovenia, Stati Uniti D'America, Svezia, Svizzera

**Area 2**

Albania, Algeria, Andorra, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Repubblica Ceca, Egitto, Gibilterra, Islanda, Jugoslavia, Libia, Liechtenstein, Macedonia, Malta, Marocco, Moldavia, Principato Di Monaco, Polonia, Romania, Slovacchia Repubblica, Saint Pierre E Michelin, Turchia, Ungheria, Tunisia



---

Area 3

Arabia Saudita, Bahrein, Cipro, Emirati Arabi Uniti, Giordania, Iran, Iraq, Israele, Kuwait, Libano, Oman, Pakistan, Qatar, Siria, Uzbekistan, Yemen

Area 4

Australia, Giappone, Nuova Zelanda

Area 5

Angola, Antille Olandesi, Argentina, Belize, Benin, Bolivia, Brasile, Burundi, Camerun, Rep. Centrafricana., Ciad, Cile, Colombia, Congo, Costa D'avorio, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Eritrea, Etiopia, Guatemala, Hawaii, Honduras, Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar, Mauritania, Messico, Mozambico, Nicaragua, Nigeria, Panama, Paraguay, Perù, Portorico, Senegal, Somalia, Repubblica Sudafricana, Sudan, Uganda, Uruguay, Venezuela, Zaire, Zambia

Area 6

Filippine, India, Indonesia, Malaysia, Thailandia

Area 7

Armenia, Azerbaigian, Cina, Georgia, Kazakistan, Russia, Taiwan

Area 8

Tutti Gli Altri Paesi