



# COMUNE DI PRIVERNO

Provincia di Latina

## DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE - Copia -

*Demografici, Informatizzazione, Contratti, Protocollo. Urp*

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| N° 4<br>DATA<br><b>23/01/2013</b> | <b>OGGETTO:</b> rete comunale – sostituzione apparati di rete in fibra ottica per ripristino collegamenti tra la sede comunale e le sedi periferiche – Impegno di spesa – Gara [                      ] |
|-----------------------------------|---|

### IL SEGRETARIO COMUNALE

Premesso:

- che il nuovo Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi approvato con deliberazione G.C. n.197 del 22/07/2008, ed in particolare l'art. 19, attribuisce all'Ufficio di staff alle dirette dipendenze del Segretario Generale la definizione dell'architettura informatica dell'Ente, compresa la competenza alla fornitura del materiale hardware e software;
- che nel mese di novembre, a causa dell'obsolescenza degli apparati di rete e delle continue interruzioni di energia elettrica si è verificato un guasto sull'apparato di fibra ottica presente nel centro stella della rete comunale che ha interrotto la connessione del comando di Polizia Municipale con tutti i servizi di rete;
- che per tamponare momentaneamente il guasto e ripristinare, a causa dell'urgenza manifestata dal comandante della polizia municipale, il suddetto collegamento è stato necessario installare un apparato elettronico (media converter) in grado di convertire il collegamento da fibra ottica in rame;
- che nel mese di dicembre nell'apparato di rete presente nella sede degli uffici demografici si è verificato un guasto che ha interrotto sia il collegamento di fibra ottica tra le due sedi sia i collegamenti della rete interna, isolando tutti i PC presenti nella sede tra di loro, con tutti i servizi di rete, internet compreso e con tutto il resto della rete comunale e, per assicurare il servizio svolto dagli uffici demografici ed il corretto svolgimento delle elezioni amministrative e regionali del 24 e 25 febbraio 2013, si è reso necessario lo spostamento nella sede dell'ufficio di stato civile del server centrale, isolando nel contempo il resto degli utenti della rete comunale dai servizi presenti su di esso (antivirus, URP, etc.), perenne ad oggi l'assenza del collegamento internet;
- che l'apparato di rete presente nella sede dei servizi sociali presenta anch'esso gravi problemi di connettività sia nella fibra che nella comunicazione tra PC della stessa sede e, quando si verificano interruzioni di energia elettrica, questo causa interruzione del servizio che si protrae per periodi variabili tra poche ore a diversi giorni (è del 16/01/2013 la più recente interruzione del servizio a causa della caduta del collegamento in fibra ottica);
- che, data l'urgenza di provvedere sia al ripristino del collegamento in fibra del comando di Polizia Municipale e della sede degli Uffici Demografici/Cultura con tutti i servizi di rete, nonché di assicurare continuità di servizio ai Servizi Sociali, è stata richiesta alla Società **Clouditalia Communications S.p.A.** di Arezzo, già fornitrice della linea comunale SHDSL per il collegamento internet, un'offerta tecnico-economica per la

fornitura ed installazione degli apparati di rete che assicurino il collegamento in fibra ottica tra la sede comunale con le altre sedi periferiche;

Vista la relazione del responsabile del procedimento servizi informatici del 27/12/2012 che si allega;

Vista l'allegata offerta tecnico-economica della Clouditalia Communications S.p.A. del 17/01/2013 protocollo n.156, nel quale è prevista la fornitura ed installazione di n.5 apparati Extreme Networks X440 Series di cui n.2, in configurazione ridondata, per il centro stella e n.3 da dislocare in ciascuna delle tre sedi periferiche corrispondendo un canone mensile di **€ 405,00** per la durata di 36 mesi;

Ritenuto di dover procedere al relativo impegno di spesa per complessivi **€ 6.000,00**, comprensivi di IVA 21%, per il periodo 2013/2015 per la fornitura ed installazione dei suddetti apparati, riservando ad eventuale successiva determinazione l'impegno di spesa per giornata di assistenza sistemistica sugli apparati al costo di **€ 867,00**, oltre IVA 21%, prevista nell'offerta sopra citata:

Visto l'Art.184 e segg. del D.Lgs. 18 agosto 2000 n.267;

Vista la legge 7 agosto 1990 n.241;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il vigente regolamento di contabilità;

Visto il bilancio del corrente esercizio finanziario, in corso di formazione;

## DETERMINA

- di impegnare, per le motivazioni espresse in premessa, la somma complessiva di € **6.000,00**, comprensivi di IVA 21%, per il periodo 2013/2015 per la fornitura ed installazione di n.5 apparati Extreme Networks X440 Series di cui n.2, in configurazione ridondata, per il centro stella e n.3 da dislocare in ciascuna delle tre sedi periferiche, imputando la spesa al Titolo 2, Funzione 01, Servizio 06, Intervento 05, Codice Gestionale 2506, Capitolo 2180/01 denominato “Acquisto attrezzature informatiche;
- di rimettere copia della presente determinazione all'ufficio di ragioneria per gli adempimenti di competenza, nonché di inserire l'originale della stessa nella raccolta ufficiale delle determinazioni;
- di dare atto che ai sensi della L.136/2010 il citato affidamento è stato identificato dalla AVCP con il **CIG [  ]**;
- di dare atto che la presente determinazione sarà pubblicata all’Albo Pretorio on-line del comune di Priverno;

## IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

**F.to Giovanni CACCIOTTI**

## IL SEGRETARIO COMUNALE

**F.to Dr. Luigi PILONE**



# COMUNE di PRIVERNO

*Città d'Arte*

(Provincia di Latina)

**PRIVERNO**  
*online*

<http://www.comune.priverno.latina.it>

**SERVIZI INFORMATICI**

Priverno lì 27 dicembre 2012

**AI      SEGRETARIO GENERALE**  
**Dr. Luigi PILONE**  
**S E D E**

**OGGETTO: Rete comunale – interruzione servizi di rete -**

Il Comune di Priverno, al fine di avere un'infrastruttura di rete collegante tra di loro il Palazzo Comunale con le tre sedi comunali distaccate (Comando di Polizia Municipale, Servizi Demografici/Biblioteca e Servizi sociali), nell'anno 2004 ha commissionato alla società Telecomitalia S.p.A. la realizzazione di una linea dorsale in fibra ottica.

Nel mese di novembre, a causa dell'obsolescenza degli apparati di rete e delle continue interruzioni di energia elettrica si è verificato un guasto sull'apparato di fibra ottica presente nel centro stella della rete comunale che ha interrotto la connessione del comando di Polizia Municipale con tutti i servizi di rete.

Per tamponare temporaneamente il guasto e ripristinare, a causa dell'urgenza manifestata dal comandante della polizia municipale, il suddetto collegamento è stato necessario un apparato elettronico (media converter) che trasformasse il collegamento da fibra ottica in rame.

Nel mese di dicembre, invece, nell'apparato di rete presente nella sede degli uffici demografici si è verificato un guasto che ha interrotto sia il collegamento di fibra ottica tra le due sedi sia i collegamenti della rete interna, isolando tutti i PC presenti nella sede tra di loro, con tutti i servizi di rete, internet compreso e con tutto il resto della rete comunale.

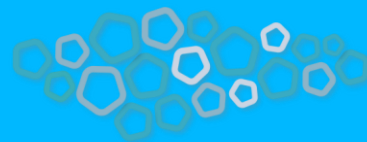
Al momento, per assicurare il servizio svolto dagli uffici demografici, i servizi informatici hanno spostato nella sede dello stato civile il server centrale, isolando però il resto della rete comunale dai servizi presenti su di esso (antivirus, URP, etc.), resta comunque l'assenza del collegamento internet..

L'apparato di rete presente nella sede dei servizi sociali presenta anch'esso gravi problemi di connettività sia nella fibra che nella comunicazione tra PC della stessa sede e, quando si verificano interruzioni di energia elettrica, questo causa interruzione del servizio che si protrae per periodi variabili tra poche ore a diversi giorni.

Per questi motivi si rende assolutamente necessaria la sostituzione di tutti gli apparati di rete che consentono il collegamento tra la sede comunale con le tre sedi distaccate.

Distinti saluti

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**  
**F.to Giovanni CACCIOTTI**

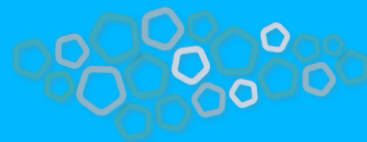


PROPOSTA TECNICO-ECONOMICA

FORNITURA/INSTALLAZIONE APPARATI SWITCH

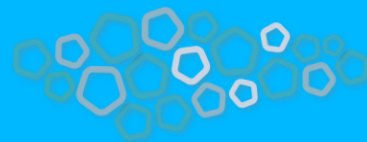
per

**COMUNE DI PRIVERNO**



## INDICE

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1   | Requisiti/Esigenze .....                                   | 2 |
| 2   | Offerta SWITCH Summit X440 Series – EXTREME NETWORKS ..... | 2 |
| 3   | SLA (Service Level Agreement).....                         | 3 |
| 3.1   | Tempi di fornitura/installazione.....                      | 3 |
| 3.2   | Assistenza .....   | 4 |
| 4   | Condizioni economiche e contrattuali .....                 | 5 |
| Allegato 1 - Assistenza tecnica e gestione post-vendita.....  |  | 7 |
| Accesso al Servizio Clienti VIP Clouditalia.....              |  | 7 |
| Area Clienti sul portale Clouditalia .....                    |  | 7 |
| Accesso al Servizio Supporto Amministrativo Clouditalia ..... |  | 7 |



## 1 Requisiti/Esigenze

Il Cliente COMUNE DI PRIVERNO ha richiesto la fornitura di apparati SWITCH per la realizzazione/ammodernamento della propria rete informatica interna.

Sono richiesti:

- n° 2 SWITCH per il Centro Stella con le seguenti caratteristiche:
  - Numero porte 10/100/1000 24
  - Aggregated switch bandwidth 88 Gbit/s
  - Frame Forwarding Rate 65 Gbit/s
  - Moduli 1000BASE-SX SFP

N° 3 SWITCH per la connessione verso le sedi remote

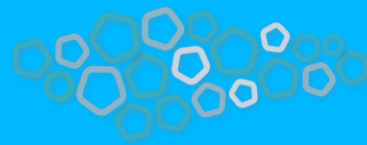
- Numero porte 10/100/1000 24
- Aggregated switch bandwidth 48 Gbit/s
- Frame Forwarding Rate 36 Gbit/s
- Moduli 1000BASE-SX SFP

## 2 Offerta SWITCH Summit X440 Series – EXTREME NETWORKS

Allo scopo di soddisfare le esigenze del cliente, Clouditalia propone la fornitura ed installazione di apparati Switch altamente performanti con un rapporto prestazione/costo elevatissimo.

La tabella che segue riepiloga le quantità e la tipologia degli apparati necessari per la realizzazione/upgrade della rete LAN del Cliente:

| DESCRIZIONE  | Q.TA' |
|--|-------|
| Switch di rete per centro stella mod <b>Summit X440-24t</b>              | 2     |
| Stacking cable da 0,5 mt   | 1     |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per SW di centro stella                        | 2     |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per Switch di centro stella                    | 4     |
| Switch di rete per sedi remote mod. <b>Summit X440-L2-24t</b>            | 3     |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per SW VVUU                                    | 2     |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per Switch per sedi raggiunte in FO monomodale | 4     |



Di seguito si riportano le caratteristiche essenziali degli apparati EXTREME NETWORKS mob.SUMMIT X440-24T e SUMMIT X440-L2-24t che rispondono ai requisiti del Cliente:

#### **SUMMIT X440-24t**

- |                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| ○ Numero porte 10/100/1000        | 24        |
| ○ Aggregated switch bandwidth     | 88 Gbit/s |
| ○ Frame Forwarding Rate           | 65 Gbit/s |
| ○ Moduli UPLINK - 1000BASE-SX SFP |           |

#### **SUMMIT X440-L2-24t**

- |                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| ○ Numero porte 10/100/1000        | 24        |
| ○ Aggregated switch bandwidth     | 48 Gbit/s |
| ○ Frame Forwarding Rate           | 36 Gbit/s |
| ○ Moduli UPLINK - 1000BASE-SX SFP |           |

Clouditalia offre il proprio servizio di installazione e configurazione di base degli apparati in modo tale che le singole LAN del Cliente siano di fatto collegate tra loro.

**In opzione** viene fornita una assistenza di un massimo di 6 giornate lavorative all'anno per (08-18 lunedì – venerdì non festivi o prefestivi) per l'intervento (modifica configurazione) e/o l'assistenza sistemistica.

### **3 SLA (Service Level Agreement)**

#### **3.1 Tempi di fornitura/installazione**

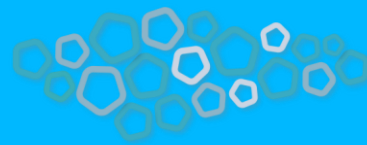
Il tempo di fornitura/installazione<sup>1</sup> previsto è di **30 giorni lavorativi** dalla sottoscrizione del contratto.

La configurazione di base dei collegamenti LAN è prevista a valle dell'installazione di tutte le componenti HW e SW.

---

<sup>1</sup> Il tempo di fornitura/installazione è definito come il numero di giorni, solari o lavorativi, intercorrenti tra la data dell'ordine e la data in cui, mediante comunicazione ufficiale da parte di Clouditalia al Cliente, la fornitura ed installazione è resa disponibile al Cliente. Nei 7 giorni successivi al ricevimento della suddetta comunicazione, il Cliente avrà facoltà di controllare la corretta fornitura ed installazione dei prodotti; entro tale termine potrà inviare a Clouditalia un report delle anomalie eventualmente riscontrate. Clouditalia verificherà l'effettiva anomalia e se accertata, dopo avervi posto rimedio, comunicherà al Cliente la fine installazione. Nel caso in cui non venga restituito da parte del Cliente il report entro il suddetto termine di 7 giorni o nel caso in cui, ad avvenuta verifica, non venga accertato da Clouditalia l'anomalia segnalata dal Cliente, la fornitura ed installazione sarà considerata comunque accettata positivamente a partire dalla comunicazione di avvenuta fine installazione, che determinerà la decorrenza della fatturazione della fornitura/installazione.





### 3.2 Assistenza

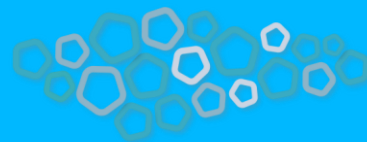
Il tipo di servizio quotato ha le seguenti caratteristiche principali:

- Prevede assistenza tecnica di tipo 24x7x365 attraverso il TAC (Technical Assistance Center). Se il cliente dovesse avere difficoltà per tal gestione, come il partner Extreme Networks possiamo supportarlo.
- Aggiornamenti software
- Assistenza sull'Hardware con modalità AHR (Advanced Hardware Replacement) in modalità NBD (next business day).

#### Procedura di apertura ticket:

1. Il cliente segnala il guasto si fa il primo troubleshooting e verifica se il problema è di tipo hardware o di malfunzionamento (bug)
2. Se il problema è hw o comunque si ritiene che il prodotto debba essere sostituito:
  - Se si riscontra la necessità di una RMA, si apre una richiesta verso Extreme Networks.
  - Una volta preso in carico il case viene fatta una verifica dell'effettiva necessità di un cambio di oggetto dopodiché Extreme Networks spedisce la parte di ricambio che arriverà il giorno lavorativo successivo al recapito fornito in fase di registrazione del servizio.
  - Ricevuta la parte di ricambio si provvede a rispedire indietro il pezzo difettoso.
3. Se il problema è software:
  - Si dovrà provvedere ad inviare alla TAC una serie di informazioni necessarie ad una diagnostica più approfondita.
  - Se necessario la TAC dà indicazioni per reperire ulteriori elementi.
  - Individuata la causa del problema, se si tratta di una configurazione errata, la TAC fornisce le info per risolverla. se si tratta di un possibile bug la TAC fornisce indicazioni sulla release che fissa il problema o la previsione di uscita della stessa. Se il problema non era mai stato incontrato o riconosciuto come bug si innesca un processo di escalation verso l'engineering che esamina e risolve la situazione direttamente.

**Le attività saranno erogate dal Lunedì al Venerdì – ore 9,30 - 17,30 (festivi esclusi) con le modalità indicate nell'Allegato 1 alla presente proposta.**



#### 4 Condizioni economiche e contrattuali

Le condizioni economiche di seguito esposte fanno riferimento alla proposta di fornitura/installazione/attivazione di base per il Cliente, illustrato nei precedenti capitoli, e sono da intendersi IVA esclusa.

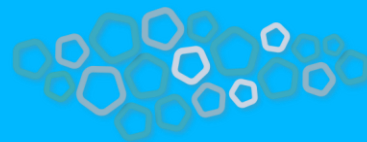
| DESCRIZIONE  | Q.TA' | PREZZO<br>(canone<br>mese) |
|--|-------|----------------------------|
| Switch di rete per centro stella mod <b>Summit X440-24t</b>              | 2     | <b>405,00 €</b>            |
| Stacking cable da 0,5 mt   | 1     |                            |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per SW di centro stella                        | 2     |                            |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per Switch di centro stella                    | 4     |                            |
| Switch di rete per sedi remote mod. <b>Summit X440-L2-24t</b>            | 3     |                            |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per SW VVUU                                    | 2     |                            |
| Moduli 100BASE-SX SFP, HI per Switch per sedi raggiunte in FO monomodale | 4     |                            |
| Attività di installazione e configurazione base degli apparati           | 1     |                            |

In **OPZIONE** viene proposto il servizio:

| DESCRIZIONE   | Q.TA' | PREZZO/ANNUO    |
|---|-------|-----------------|
| Giornate di attività sistemistiche per supporto alla gestione di eventuali chiamate di assistenza e/o modifica configurazione apparati<br>(Costo singolo intervento € 867,00 fino ad un massimo di 6 interventi all'anno) | 6     | <b>5.200,00</b> |

| Condizioni di fornitura          |   |
|----------------------------------|---|
| Durata contrattuale <sup>2</sup> | <b>36 mesi</b>                                  |
| Fatturazione                     | canoni anticipati con cadenza mensile           |
| Pagamenti                        | a mezzo bonifico bancario a 30 gg. data fattura |
| Validità offerta                 | 30 giorni                                       |

<sup>2</sup> Il contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno alla scadenza della durata contrattuale minima sopra indicata, salvo disdetta formalizzabile da ambo le parti, da far pervenire a mezzo raccomandata A/R almeno 60 giorni prima della scadenza. Qualora il Cliente volesse recedere dal contratto prima della suddetta durata contrattuale minima, lo stesso sarà comunque tenuto a versare a Clouditalia l'importo complessivo dei canoni ricorrenti previsti per il rimanente periodo, sino alla scadenza della durata contrattuale minima e poi per i successivi periodi di rinnovo.



La fornitura/installazione/attivazione di base è subordinata alla sottoscrizione della presente Proposta Tecnico-Economica e alle Condizioni Generali di Contratto Open Service.

Clouditalia Communications S.p.A.

.....

Luogo e Data:

Timbro e firma per accettazione:

.....

.....

**ACCETTAZIONE per l'opzione delle attività sistemistiche per n° \_\_\_\_\_ anni.**

Clouditalia Communications S.p.A.

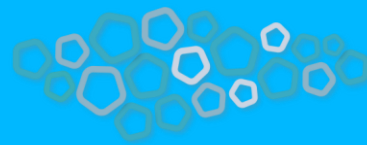
.....

Luogo e Data:

Timbro e firma per accettazione:

.....

.....



## Allegato 1 - Assistenza tecnica e gestione post-vendita

I servizi di assistenza Clouditalia per i propri clienti sono erogati attraverso personale altamente qualificato e specializzato, con conoscenze approfondite dei servizi e degli apparati proposti e con il supporto di tecnici specializzati per tutte le attività di intervento sia da remoto che on-site.

### Accesso al Servizio Clienti VIP Clouditalia

In caso di malfunzionamenti o disservizi, il Cliente potrà richiedere assistenza al Servizio Clienti VIP Clouditalia con le seguenti modalità di accesso:

- **800 984 217:** disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per accoglienza chiamate e segnalazioni, offre una gestione specialistica dei guasti dal Lunedì al Venerdì, dalle 08.30 alle 18.30 (festivi esclusi);
- **800 031 133:** Fax Servizio Clienti gratuito, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- **servizioclientivip@clouditalia.com:** casella di posta elettronica per segnalazione disservizi.

A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi, il servizio di assistenza di Clouditalia provvede all'apertura di un Trouble Ticket, che terrà traccia dell'ora di ricevimento della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura<sup>3</sup>.

### Area Clienti sul portale Clouditalia

I Clienti hanno a disposizione un'area riservata del portale Clouditalia, alla quale possono accedere via web in maniera autenticata (user e password), dove possono aprire in autonomia segnalazioni di disservizi e richieste di assistenza on-line.

La piattaforma di assistenza on-line, oltre all'accesso sia in consultazione sia per l'apertura diretta di segnalazione e/o problemi, offre al Cliente la possibilità di eseguire tra l'altro una serie di interrogazioni sui servizi attivati, i consumi, i dati amministrativi (modalità pagamento, etc.), le fatture emesse e i relativi importi e così via. Inoltre essa consente la gestione completamente automatica dei servizi (configurazioni, attivazioni, modifiche, ...), il tutto con la massima visibilità da parte del Cliente.

### Accesso al Servizio Supporto Amministrativo Clouditalia

Per problematiche di carattere amministrativo il Cliente potrà richiedere assistenza ai seguenti riferimenti:

- **800 980 426:** Numero gratuito disponibile dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 17.30, esclusi festivi;
- **199 448 910:** Fax disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per segnalazioni amministrative;
- **billing-retail@process.clouditalia.com:** e-mail per sollecito pratiche amministrative.

---

<sup>3</sup> La responsabilità del fornitore copre i seguenti aspetti:

- dispositivi e apparati (CPE) che Clouditalia installi presso la sede del Cliente;
- collegamenti tra CPE in sede Cliente e la rete Clouditalia;
- tutta la tratta inerente alle infrastrutture in gestione a Clouditalia.

La responsabilità del fornitore non comprende quanto non espressamente specificato ai punti precedenti. Sono esclusi dagli SLA in particolare malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da eventi eccezionali, quali ad esempio cause di forza maggiore, o cause esterne non direttamente dipendenti dalla volontà di Clouditalia, nonché situazioni particolari (es.: manomissioni, ritardi, etc) di diretta responsabilità del Cliente.

La presente determinazione, anche ai fini della pubblicità degli atti e della trasparenza amministrativa, sarà pubblicata in elenco all'albo pretorio e vi resterà per 15 giorni consecutivi dal **23/01/2013**

☐ non comportando spesa, non sarà sottoposta al visto del responsabile del servizio finanziario e sarà esecutiva dal momento della sua sottoscrizione;

☒ comportando impegno di spesa sarà trasmessa al responsabile del servizio finanziario per il visto di regolarità contabile e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'art.151, comma 4, del D.Lgs. 18/8/2000, n.267 e diverrà esecutiva con l'apposizione delle predetta attestazione.

A norma dell'art.8 della legge 241/1990, si rende noto che il responsabile del procedimento è il Sig. Giovanni Cacciotti e che potranno essere richiesti chiarimenti anche a mezzo telefono (0773 912240)

Priverno li **23/01/2013**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**  
**F.to Dr. Luigi PILONE**

=====

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO**

In relazione al disposto dell'art.151, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267

**APPONE**

il visto di regolarità contabile e

**ATTESTA**

La copertura finanziaria della spesa.

L'impegno contabile è stato registrato sul Cap. **2180/01**, a valere sul bilancio 2013, in corso di formazione, in data odierna.

Priverno, li **23/01/2013**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO**  
**F.to Rachele MASTRANTONI**

La presente è copia conforme all'originale

Priverno li **23/01/2013**

Il Segretario Generale  
- Dr. Luigi Pilone -