

SCHEMA DI CONVENZIONE
TRA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
E
TRENTINO NETWORK S.R.L
PER LA FORNITURA DI SERVIZI E INFRASTRUTTURE DI TELECOMUNICAZIONE

concernente la gestione delle attività di cui all'articolo 19 della legge provinciale 15 dicembre 2004, n. 10.

(1) PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO, con sede in Trento, Piazza Dante n. 15, codice fiscale n. 00337460224, rappresentata da:

- dott. SERGIO BETTOTTI nato a Rovereto il 21 settembre 1962, che interviene ed agisce nella sua qualità di Dirigente del Servizio Organizzazione e informatica, autorizzato alla sottoscrizione del presente atto con deliberazione della Giunta provinciale n..... di data..... ;

(2) Società "TRENTINO NETWORK S.r.l", con sede in Trento, Via G. Gilli n. 2, codice fiscale e partita I.V.A. n. 00990320228, rappresentata da:

- ing. ROBERTO LAZZARIS, nato a Venezia (VE) il 12 gennaio 1943, che interviene ed agisce nella sua qualità di Presidente della medesima società in forza dei poteri a lui conferiti dal Consiglio d'Amministrazione con delibera del

- in conformità alla deliberazione di Giunta provinciale di Trento n. di data, che ha autorizzato la stipulazione della presente Convenzione;

- tenuto conto che la comunicazione antimafia di cui al D.P.R. 3 giugno 1998 n. 252, art. 1, comma 2), lettera a), non è richiesta per i rapporti con Imprese comunque controllate dallo Stato o da altro Ente pubblico, tra le quali rientra la Società "TRENTINO NETWORK S.r.l".

PREMESSO CHE:

- a) con l'articolo 19 della legge provinciale 15 dicembre 2004, n. 10, si stabilisce che la Provincia riconosce la larga banda quale fattore primario dello sviluppo economico e sociale del territorio provinciale usufruibile dalle comunità, dalle imprese e dai singoli, e quale strumento per favorire il

- processo di innovazione organizzativa e tecnologica delle pubbliche amministrazioni ad ordinamento regionale e provinciale in un contesto organizzato di cooperazione istituzionale;
- b) si stabilisce altresì che la Provincia realizza l'infrastruttura funzionale alla creazione di una rete di comunicazione elettronica finalizzata all'erogazione di servizi ad alto contenuto tecnologico;
 - c) la norma dispone che l'infrastruttura di cui alla precedente lettera b), può essere messa a disposizione dei soggetti interessati per la realizzazione di reti pubbliche o private per le comunicazioni elettroniche; in tal caso la messa a disposizione è effettuata a condizioni eque, trasparenti e non discriminatorie;
 - d) il medesimo articolo considera che per i fini di cui alla precedente lettera a), la Provincia può promuovere la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico partecipando, costituendo o promuovendo la costituzione, direttamente o attraverso società dalla stessa controllate, di una società avente i requisiti previsti dall'articolo 6 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche).
 - e) con la medesima norma si prevede inoltre che la Giunta provinciale, con propria deliberazione, definisce gli indirizzi e individua le strategie operative di carattere tecnico ed economico per la realizzazione dell'infrastruttura di cui alla precedente lettera b);
 - f) in attuazione di quanto previsto alla precedente lettera c), con deliberazione n. 2767 del 16 dicembre 2005, la Giunta Provinciale ha disposto l'approvazione del documento recante le "Linee guida per i progetti Larga Banda" il quale prevede che Trentino Network ricoprirà il ruolo di gestore della rete e di erogatore di servizi di trasporto e connettività, forniti tramite Informatica Trentina ai soggetti aderenti al SIEP (Sistema Informativo Elettronico Provinciale), e direttamente a soggetti pubblici e privati esterni al medesimo";
 - g) in particolare, nel surrichiamato documento, i compiti di Trentino Network sono così riassunti: - gestione della rete telematica della pubblica amministrazione allargata, intesa come insieme dei servizi basati sulla famiglia di protocolli "IP", compresa la gestione amministrativa, mediante contratto con Informatica Trentina per la fornitura del servizio ai soggetti aderenti al SIEP; - posa e gestione, per i fini di cui al precedente punto, dei cavi in fibra ottica all'interno delle proprietà provinciali fino alle sale server; - gestione dei servizi di telefonia vocale, sia fissa che mobile, e in genere di trasporto multimediale tra le amministrazioni pubbliche, anche assumendo i contratti attualmente in essere del Servizio Edilizia pubblica e logistica, a valle di un piano concordato con il medesimo e il Servizio Reti e Telecomunicazioni;
 - h) con deliberazione n. 941 di data 18 aprile 2008 la Giunta provinciale, in ottemperanza a quanto previsto dall'art 18, comma 3 bis, della legge provinciale 10 febbraio 2005 n. 1, in attuazione di quanto disposto dagli articoli 1, 5, 6 e 25 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle

comunicazioni) e dall' art 13 del Decreto legge 4 luglio 2006, n. 223 convertito, con modificazioni dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (Decreto Bersani), ha approvato il Programma per la riorganizzazione ed il riassetto delle società provinciali nel comparto delle telecomunicazioni ed ha impartito alle società interessate (Tecnofin Trentina S.p.a, Informatica Trentina S.p.a, Tecnofin Immobiliare S.r.l e Trentino Network S.r.l), quale atto di indirizzo, la direttiva di porre in essere gli atti indicati per la piena realizzazione degli obiettivi riportati nel Programma di riassetto societario che si sostanziano in :

- trasferimento, con relativa acquisizione al patrimonio provinciale, alla Provincia Autonoma di Trento del 100% della nuova Trentino Network S.r.l;
 - trasferimento a Trentino Network S.r.l della proprietà di tutte le infrastrutture di rete ;
 - attribuzione a Trentino Network S.r.l del compito di Fornitore dei servizi di comunicazione alla Provincia e agli Enti facenti parte del S.I.E.P., in quanto abilitata da idonea autorizzazione generale rilasciata ai sensi dell'art 25 del Codice delle comunicazioni;
- i) con deliberazione n. 2609 di data 17 ottobre 2008 la Giunta provinciale, in attuazione del Programma per la riorganizzazione ed il riassetto delle società provinciali nel comparto delle telecomunicazioni approvato con la deliberazione n. 941 di data 18 aprile 2008 sopraccitata ha provveduto alla positiva verifica dell'attuazione del Programma stesso ed ha approvato, quale conclusione del percorso di riorganizzazione del comparto delle telecomunicazioni;

Per quanto sopra esposto la Provincia autonoma di Trento ravvisa la necessità di stipulare la presente Convenzione con la Società Trentino Network S.r.l per l'erogazione dei servizi tecnologici e professionali inerenti all'esercizio dell'infrastruttura e del sistema di comunicazione elettronico a beneficio della Provincia.

Tutto ciò premesso e considerato le parti, come in epigrafe rappresentate e domiciliate, convengono e stipulano quanto segue.

CONVENZIONE

Articolo 1

(Oggetto della Convenzione)

Comma 1)

La presente Convenzione regola i rapporti tra la PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO (nel seguito della presente Convenzione denominata anche "Provincia") e la società TRENTINO NETWORK S.r.l (nel seguito della presente Convenzione denominata anche "Società") per l'erogazione dei servizi tecnologici e professionali, inerenti all'esercizio dell'infrastruttura e del sistema di comunicazione elettronico a beneficio della Provincia.

Comma 2)

In particolare, i servizi di cui al precedente comma potranno riguardare:

- a) l'erogazione dei servizi di telecomunicazione;
- b) l'erogazione dei servizi relativi al sistema telematico a supporto della Protezione Civile (Tetra);
- c) l'erogazione dei servizi di fonia;
- d) l'erogazione dei connessi servizi professionali;
- e) la fornitura di beni strumentali;
- f) altre ed ulteriori attività da affidare alla Società con le modalità di cui al successivo comma 7.

Comma 3)

I servizi di cui alla lettera a) del Comma 2) del presente articolo sono descritti e quantificati nell'Allegato 1.1

Comma 4)

I servizi di cui alla lettera b) del Comma 2 del presente articolo saranno definiti, a mezzo di Atto aggiuntivo alla presente Convenzione, entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione del presente atto.

Comma 5)

I servizi di cui alla lettera c) del comma 2 del presente articolo, per quanto riguarda la parte digitale della fonia (sistema VOIP), sono descritti e quantificati nell' Allegato 1.2.

Entro il termine di 12 (dodici) mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione, le Parti si impegnano a rivedere i servizi e le modalita di erogazione dei costi della fonia, a mezzo di Atto aggiuntivo.

Comma 6)

I servizi professionali di cui alla lettera d) del comma 2 del presente articolo definiti e quantificati nell'Allegato 1.3 della presente Convenzione.

Comma 7)

Il dettaglio delle attività e le modalità di erogazione dei servizi prestati dalla Società vengono di volta in volta individuati negli Atti Esecutivi di cui al successivo articolo 3.

Articolo 2

(Durata)

Comma 1)

La presente Convenzione ha durata di anni 12 (dodici) a decorrere dal giorno 01.01.2009 (primo gennaio duemilanove) fino al giorno 31.12.2020 (trentuno dicembre duemilaventi).

Articolo 3

(Conferimento degli incarichi)

Comma 1)

Gli incarichi di cui all'articolo 1 (uno), comma 2), come già precisato nell'articolo 1 (uno), comma 5), sono conferiti alla Società mediante Atti Esecutivi.

Comma 2)

Al fine di agevolare l'elaborazione degli Atti Esecutivi, la Società si impegna a fornire al Servizio competente della Provincia tutto il supporto necessario per l'azione programmatica e di coordinamento del Settore, supportando ed agevolando le funzioni di programmazione.

Comma 3)

Gli Atti Esecutivi di cui al comma 1) del presente articolo, riferibili ad attività di gestione, a progetti di sviluppo, ad interventi di manutenzione evolutiva, a servizi professionali e ad acquisizione di beni strumentali, sono concepiti e conseguentemente strutturati nella fattispecie di “preavviso di affidamento” o di vero e proprio “affidamento contrattuale”.

Nella prima fattispecie, l’Atto Esecutivo fornisce alla Società il programma operativo, inteso come l’indicazione previsionale degli interventi che la Provincia andrà a richiedere alla Società nel periodo di riferimento, formulata nel rispetto delle esigenze della Provincia e con l’obiettivo di favorire per quanto più possibile un equilibrato utilizzo delle risorse della Società nel periodo di riferimento medesimo.

Nella seconda fattispecie, l’Atto Esecutivo costituisce il documento contrattuale che, in relazione ad ogni singolo intervento, impegna le due Parti.

In tale caso l’Atto Esecutivo contiene indicativamente i seguenti elementi:

1. individuazione e descrizione di dettaglio degli oggetti dell’intervento;
2. esplicitazione dei livelli di servizio, se diversi da quelli pattuiti;
3. tariffe, prezzi unitari ed elementi quantitativi utilizzati per la determinazione dei corrispettivi;
4. corrispettivi certi e/o presunti;
5. implicazioni economiche a carico della gestione;
6. costi da rimborsare;
7. tempi di esecuzione e termini di consegna;
8. obblighi specifici delle Parti e connesse responsabilità;
9. determinazione delle penali applicabili, sulla base dei criteri stabiliti nella presente Convenzione;
10. modalità di reporting sull’avanzamento dell’esecuzione;
11. modalità di accertamento della regolare esecuzione e/o del collaudo, se diversi da quelli pattuiti;
12. previsioni di eventuali dismissioni od acquisizione di applicativi, sistemi e servizi relativi alla gestione ed all’implementazione della rete;
13. previsioni di costi indotti in termini di ulteriori oneri di gestione;
14. attività specifiche di formazione ed addestramento degli utenti;
15. modalità di raccordo con la Società concessionaria di cui all’art 2 della L.P. 6 maggio 1980, n. 10 e successive modificazioni per la corretta fasatura tra i servizi di telecomunicazione e la fruibilità dei servizi applicativi in rete.

Comma 4)

Gli Atti Esecutivi sono redatti dalla Società e/o dal Servizio competente della Provincia in collaborazione e contraddittorio e sottoscritti da entrambe le Parti.

Comma 5)

Per assicurare la piena rispondenza delle attività della Società alle necessità della Provincia, fatto salvo il valore dei corrispettivi, di cui al punto 4 del precedente comma 3, gli Atti Esecutivi potranno essere oggetto di modifiche convenute tra le Parti mediante semplice scambio di corrispondenza.

Comma 6)

Nell'ambito dei servizi professionali la Provincia può richiedere alla Società, con procedure da concordare tra le Parti, nel rispetto delle norme vigenti, l'acquisizione di beni e servizi. In detto contesto, sarà facoltà della Provincia, all'atto della stipula del relativo atto esecutivo, ed in conformità alle vigenti normative comunitarie, nazionali e provinciali, individuare criteri, tipologie e modalità di tali procedure di acquisto e/o di esecuzione.

Articolo 4

(Continuità della gestione e delle altre attività)

Comma 1)

Qualora un Atto Esecutivo di gestione sia scaduto, nelle more della stipula di un Atto Esecutivo relativo al successivo periodo, la Società è obbligata a garantire continuità nelle attività previste dalla presente Convenzione, alle condizioni tecnico-economiche esplicitate dall'Atto Esecutivo scaduto, con obbligo da parte della Provincia di provvedere al pagamento dei corrispondenti corrispettivi.

Comma 2)

I progetti di sviluppo, gli interventi di manutenzione evolutiva ed i servizi professionali commissionati alla Società mediante gli Atti Esecutivi saranno realizzati od erogati anche tenendo conto delle risultanze dei verbali di appositi incontri tra il Servizio competente della Provincia e la Società, nell'ambito dei quali, ove

necessario, verrà esplicitato ogni ulteriore ed eventuale dettaglio operativo utile per la realizzazione del progetto.

Comma 3)

Ai fini previsti al comma precedente, il Servizio competente della Provincia potrà richiedere lo svolgimento di attività di indagine e studio preliminare, commissionandone alla Società l'esecuzione, nella forma di servizio professionale.

Comma 4)

Eventuali modifiche od integrazioni ai progetti di sviluppo, interventi di manutenzione evolutiva ed ai servizi professionali già attivati sono definite d'intesa tra le Parti mediante semplice scambio di corrispondenza.

Articolo 5 **(Corrispettivi)**

Comma 1)

I corrispettivi contrattuali per le prestazioni erogate dalla Società sono definiti nei singoli Atti Esecutivi.

Comma 2)

Nell'ambito dei servizi professionali, il Servizio competente della Provincia può richiedere alla Società, con procedure da concordare tra le Parti, nel rispetto delle norme vigenti, l'acquisizione di beni e servizi la cui natura rientri nella sfera di competenza professionale della Società, per conto della Provincia stessa. In tal caso la Società addebita alla Provincia, separatamente, il costo d'acquisizione di detti beni e servizi, nonché il valore dei servizi professionali erogati relativamente all'istruttoria tecnica, alla gestione della gara/trattativa, alla valutazione tecnico-economica delle offerte ed alla conseguente gestione amministrativa dei contratti.

Comma 3)

Le modificazioni degli elementi e dei parametri per la determinazione dei corrispettivi che comportino variazioni dell'impostazione generale della Convenzione, ovvero che determinino variazioni superiori al limite del 10% (dieci per cento) del valore complessivo annuo dei corrispettivi, potranno essere concordate tra le Parti e si renderanno applicabili solo dopo la stipula di apposito Atto Aggiuntivo alla presente

Convenzione. Ai fini del computo del limite si fa riferimento al volume complessivo dei corrispettivi dell'anno precedente.

Comma 4)

Qualora le modificazioni degli elementi e dei parametri per la determinazione dei corrispettivi non comportino variazioni dell'impostazione generale della presente Convenzione, ovvero determinino variazioni nei limiti del 10% (dieci per cento) del valore complessivo dei corrispettivi dell'anno precedente, tali modifiche potranno essere approvate senza necessità di stipula di Atto Aggiuntivo alla presente Convenzione. I corrispettivi per i servizi di telecomunicazione potranno essere ridefiniti annualmente con l'Atto Esecutivo di gestione, in ragione dell'andamento dei prezzi di mercato.

Nei casi di cui al presente comma, la Società trasmette al Servizio competente della Provincia la proposta di rideterminazione degli elementi e dei parametri, con l'indicazione delle condizioni per la definizione dei nuovi corrispettivi. Sulla proposta così formulata il Servizio competente della Provincia esprimerà la propria accettazione con comunicazione formale alla Società.

Articolo 6 **(Tariffe professionali)**

Comma 1)

I servizi professionali previsti all'art 1, comma 2, lett. d), sono erogati dalla Società sulla base delle tariffe professionali giornaliere quantificate all'Allegato 1.3 della presente Convenzione.

Articolo 7 **(Fatturazione e modalità di pagamento)**

Comma 1)

La Società provvede alla fatturazione dei corrispettivi secondo le seguenti modalità:

a) per i servizi riferiti all'Atto esecutivo di gestione, di cui all'articolo 1, comma 2) lettere a), b), e c), tramite 11 (undici) rate mensili, costanti e posticipate, fino alla concorrenza degli 11/12 (undici dodicesimi) dei corrispettivi presunti definiti negli appositi Atti Esecutivi di cui all'articolo 5 (cinque), comma 1). La Provincia comunque corrisponderà gli importi dovuti fino alla concorrenza dell'impegno giuridico di competenza assunto qualora quest'ultimo risulti inferiore agli 11/12 (undici dodicesimi). Il corrispettivo definitivo complessivo verrà determinato entro il mese di febbraio dell'anno successivo, sulla base della documentazione relativa ai servizi erogati e per i relativi conguagli verrà emessa apposita fattura o nota di credito.

A richiesta della Provincia le modalità di fatturazione di cui alla presente lettera saranno ridefinite su base trimestrale posticipata, in relazione ad esigenze di cassa della stessa, con particolare riguardo ai vincoli per la medesima derivanti dal rispetto del Patto di stabilità. Questa modalità dovrà essere comunicata alla Società con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

b) Per quanto concerne le attività individuate all'articolo 1 (uno), comma 2), lettere d) e f), della presente Convenzione, salvo quanto indicato al precedente articolo 5 (cinque), comma 2), secondo quanto segue, se non diversamente specificato nei rispettivi atti esecutivi:

b.1) per quanto concerne le attività per le quali è previsto un corrispettivo a tempo e spesa, la Società emetterà, a titolo di acconto, alla scadenza di ciascun trimestre solare, fatture posticipate suddivise nel periodo di attività programmata, sino ad un massimo dell'80% (ottanta per cento) del corrispettivo previsto per ciascun intervento e/o progetto. A conclusione dell'attività verrà emessa fattura a saldo, di importo determinato sulla base del numero di giornate/persona effettivamente prestate nell'intero periodo, corredata con il riepilogo delle risorse impiegate, al netto degli importi già fatturati;

b.2) per quanto concerne le attività per le quali è previsto un corrispettivo a forfait, la Società emetterà, a titolo di acconto, alla scadenza di ciascun trimestre solare, fatture posticipate suddivise nel periodo di attività programmata, sino ad un massimo dell'80% (ottanta per cento) del corrispettivo previsto per ciascun intervento e/o progetto, salvo che si siano verificate sospensioni del progetto concordate tra le parti, ovvero nel caso di grave ritardo nella realizzazione. A conclusione dell'attività verrà emessa fattura a saldo al netto degli importi già fatturati.

c) Per quanto concerne l'acquisizione di beni e servizi individuati all'articolo 1 (uno), comma 2), lettere d) ed e) della presente Convenzione, la Società emetterà le fatture in accordo con la prassi definita al precedente articolo 5(cinque), comma 2).

Comma 2)

I pagamenti di cui alla presente Convenzione sono effettuati come di seguito indicato:

a) relativamente al pagamento delle fatture di cui alla lettera a) del precedente comma 1), per le prime 11 (undici) mensilità, il pagamento viene eseguito dalla Provincia entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di presentazione della relativa fattura ed a copertura dell'intero ammontare della fattura stessa, fino alla concorrenza dell'impegno finanziario previsto in sede di stipula dell'Atto Esecutivo di Gestione e nei successivi atti di impegno, mentre il pagamento della fattura eventualmente emessa a conguaglio, viene eseguito dalla Provincia in via ordinaria entro 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione della fattura stessa. Qualora dai controlli della Provincia emergano importi a credito della Provincia stessa, la Società si impegna ad emettere entro 30 (trenta) giorni da apposita comunicazione, una nota di credito che la Provincia sarà autorizzata a detrarre dalla prima fattura utile;

b) il pagamento delle fatture, emesse a titolo di acconto, di cui alla lettere b) e c) del precedente comma 1), viene eseguito dalla Provincia entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di presentazione delle relative fatture.

In relazione ai fabbisogni della Società ed al fine di ottimizzare la gestione della liquidità, tali termini possono essere abbreviati, compatibilmente con il rispetto delle procedure contabili ed amministrative della Provincia.

Qualora l'entità dei pagamenti programmati dovesse risultare insufficiente rispetto ai fabbisogni di liquidità della Società connessi all'attuazione della presente Convenzione, la Provincia provvederà ad autorizzare la Società medesima ad avvalersi di una quota delle anticipazioni di cassa concesse dal Tesoriere della Provincia in favore delle società controllate dalla stessa, in base alla vigente Convenzione di tesoreria.

Il pagamento delle fatture a saldo viene eseguito dalla Provincia in via ordinaria entro 60 (sessanta) giorni e comunque non oltre 90 (novanta) giorni dalla presentazione delle relative fatture, previo accertamento di regolare esecuzione di cui all'articolo 11 (undici) della presente Convenzione, ove previsto.

c) Nel caso in cui la Provincia sia costretta a rinviare i pagamenti rispetto ai termini definiti, per eventuali giorni di ritardo nel pagamento, la Provincia stessa si obbliga a riconoscere alla Società gli interessi di mora calcolati in ragione del tasso Euribor a 1 (uno) mese (base 365) in atto alla data di scadenza del pagamento.

Articolo 8
(Livelli di servizio)

Comma 1)

I servizi erogati dalla Società, di cui all'articolo 1(uno) della presente Convenzione, sono soggetti al rispetto di specifici livelli di servizio(SLA).

Comma 2)

Le modalità di erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione sono le seguenti:

- l'orario lavorativo è convenzionalmente fissato tra le 8.00 e le 18.00 dei giorni feriali, dal lunedì al venerdì; il 26 giugno, festività patronale per il comune di Trento, è considerato giorno festivo.
- i servizi di connettività in Telpat, di cui all'art. 1 vengono erogati 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno. Per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria il servizio di trasmissione dati potrà essere sospeso tra le ore 18.00 e le ore 8.00 del giorno successivo dei giorni feriali, tra le ore 8.00 e le ore 22.00 dei giorni prefestivi e festivi previa segnalazione alla Provincia con preavviso di 10 giorni lavorativi.

Comma 3)

I livelli di servizio, definiti nella presente Convenzione all'Allegato 1, saranno considerati livelli target per i primi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del servizio a regime ed il loro eventuale mancato rispetto non determinerà la comminazione di penali.

Comma 4)

Qualora nel corso del periodo di monitoraggio dei livelli di servizio di cui al comma precedente, dovesse essere verificato che la media dei livelli di servizio resi risulta superiore ai livelli fissati, le parti valuteranno in che misura adeguare a tali valori superiori i livelli di servizio, con decorrenza dal primo trimestre utile.

Articolo 9
(Facoltà di verifica degli incarichi)

Comma 1)

La Provincia e la Società, in omaggio ad un principio generale di trasparenza che favorisca quanto più possibile valutazioni di efficienza, competitività economica e raffronti tra le prestazioni ottenute e quelle attese, concordano sulla necessità di effettuare attività di verifica sull'esecuzione degli incarichi affidati per effetto della presente Convenzione, secondo modalità da definirsi congiuntamente.

Comma 2)

Le modalità di effettuazione delle verifiche dovranno essere individuati e convenuti in un separato documento da definire entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione della presente Convenzione. A decorrere dal primo giorno del tredicesimo mese successivo alla data di sottoscrizione della presente Convenzione, il documento citato ne costituirà parte integrante ed essenziale.

Comma 3)

Nelle more del periodo di definizione del documento di cui al precedente comma 2, le modalità di effettuazione delle verifiche potranno essere definite nei singoli Atti Esecutivi.

Articolo 10 **(Prestazioni esterne)**

Comma 1)

La Società, assumendo ogni responsabilità al riguardo e rimanendo comunque garante della perfetta esecuzione delle prestazioni, può altresì avvalersi, nel rispetto delle norme vigenti, di esperti esterni e di Imprese specializzate.

Articolo 11 **(Accertamento di regolare esecuzione)**

Comma 1)

Entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione dei progetti di sviluppo o di attività di manutenzione evolutiva, notificata al Servizio competente della Provincia tramite un rapporto conclusivo dell'intervento da parte della Società, i risultati degli interventi saranno sottoposti ad accertamento di

regolare esecuzione, in contraddittorio con la Società, a cura del Servizio/Ente utente e del Servizio competente della Provincia, al fine di verificare e determinare:

- a) la rispondenza della documentazione;
- b) la rispondenza dei programmi alle specifiche funzionali;
- c) gli elementi quantitativi, a consuntivo.

A conclusione dell'accertamento di regolare esecuzione, il Servizio competente della Provincia redige un verbale che trasmette alla Società.

Comma 2)

Il termine di cui al precedente comma 1) decorre dalla ricezione, da parte della Provincia, di tutti i documenti ivi precisati e, a richiesta motivata della Società, può essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 30 (trenta) giorni.

Comma 3)

In caso di esito negativo dell'accertamento di regolare esecuzione delle attività di sviluppo di progetti o di manutenzione evolutiva, il Servizio competente della Provincia provvederà a redigere apposito verbale di accertamento negativo, da comunicare per iscritto alla Società entro i termini di cui al comma 1), eventualmente adeguati a norma delle previsioni del comma 2). Tale verbale dovrà tra l'altro indicare gli obblighi in relazione ai quali la Società risulti inadempiente.

In caso di esito negativo dell'accertamento in relazione alle motivazioni di cui alle lettere a), b) e c) del precedente comma 1), le attività di sviluppo o di manutenzione evolutiva si considereranno come non concluse ed il Servizio competente della Provincia potrà operare nei termini indicati al comma 2) dell'articolo 12 (dodici).

Comma 4)

Dalla data di comunicazione dell'esito positivo dell'accertamento di regolare esecuzione, ovvero nel caso di cui al successivo comma 5), vengono effettuate tutte le prestazioni di gestione.

Comma 5)

Il Servizio competente della Provincia può richiedere alla Società che vengano effettuate tutte le prestazioni relative alla gestione di prodotti, realizzati con attività di sviluppo o di manutenzione evolutiva, anche in pendenza dell'accertamento di regolare esecuzione di cui ai commi precedenti, fatto salvo l'obbligo del Servizio competente della Provincia di effettuare l'accertamento di regolare esecuzione entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di messa in esercizio dello sviluppo o della manutenzione evolutiva. Decorso inutilmente tale termine l'accertamento di regolare esecuzione si intende effettuato con esito positivo.

Articolo 12

(Contestazione di ritardi o di altri disservizi)

Comma 1)

Nel caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al precedente articolo 8 (otto), il Servizio competente della Provincia ha facoltà di applicare le penali di cui all'articolo 13 (tredici).

Comma 2)

Salvo nel caso in cui i termini siano dichiarati negli Atti Esecutivi "essenziali" ai sensi dell'articolo 1457 c.c., nel caso di attività di sviluppo di progetti o di manutenzione evolutiva, ovvero di servizi professionali, unitamente alla contestazione del ritardo, il Dirigente diffida la Società ad adempiere e, sentita la Società, assegna un congruo termine con dichiarazione che, decorso inutilmente questo, e valutate eventuali controdeduzioni presentate dalla Società, l'affidamento della specifica attività oggetto di contestazione potrà essere revocato.

Articolo 13

(Penali)

Comma 1)

A garanzia del corretto e tempestivo adempimento degli obblighi della Società, derivanti dalla presente Convenzione e da quelli discendenti da ogni ulteriore atto esecutivo in vigore tra le Parti, la Provincia addebiterà alla controparte le penali previste nei commi seguenti.

Comma 2)

Le penali dovranno essere individuate e convenute in un separato documento, da definire entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione della presente Convenzione. A decorrere dal primo giorno del tredicesimo mese successivo alla data di sottoscrizione della presente Convenzione, il documento citato ne costituirà parte integrante ed essenziale.

Comma 3)

Nelle more del periodo di definizione del documento di cui al precedente comma 2, le penali potranno essere definite nei singoli Atti Esecutivi.

Comma 4)

Le penali non esimono la Società dall'obbligo del risarcimento dei maggiori danni, anche quando siano insorti a seguito delle medesime inadempienze che abbiano determinato l'applicazione della penale.

Comma 5)

L'inadempimento che dà luogo all'applicazione delle penali va contestato alla Società con lettera raccomandata entro i 60 (sessanta) giorni dall'accertamento dell'evento, con invito a controdedurre entro i 30 (trenta) giorni successivi.

Le penali non potranno in ogni caso superare il 10 % (dieci per cento) del corrispettivo pattuito per la specifica attività oggetto di contestazione.

Comma 6)

La Provincia decurerà l'ammontare delle penali dovute, e comunicate con avviso di ricevimento, dall'ammontare delle somme da questa dovute, a qualunque titolo, alla Società stessa, in unica soluzione al termine di ogni esercizio annuale.

Comma 7)

La Società è comunque esonerata dal rispetto dei livelli di servizio nei seguenti casi: -

a) fermi programmati;

b) interruzioni di servizio richieste dal Servizio competente della Provincia;

c) interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore.

Articolo 14

(Risoluzione anticipata della Convenzione)

Comma 1)

Per tutta la durata della presente Convenzione, in caso di inadempienze gravi e documentate, o comunque di quelle dalle quali il Servizio competente della Provincia possa desumere la sopravvenuta inidoneità della Società ad assolvere gli incarichi ad essa affidati, il predetto Servizio, previa contestazione alla Società di dette inadempienze, provvederà a richiedere alla stessa la rimozione delle relative cause e la presentazione di un piano di azione risolutivo entro il termine che non potrà essere inferiore a 120 (centoventi) giorni.

La Società è tenuta a presentare detto piano le cui azioni, finalizzate alla risoluzione delle inadempienze riscontrate, dovranno essere concordate con la Provincia; a seguito della eventuale valutazione negativa, effettuata in contraddittorio tra le Parti, la Provincia ha la facoltà di risolvere la presente Convenzione, totalmente o parzialmente, ferma restando, in ogni caso, la sua facoltà di esperire azione di risarcimento dei danni.

Comma 2)

La Provincia si riserva altresì la facoltà di risolvere la presente Convenzione, totalmente o parzialmente, qualora si verificano le seguenti condizioni:

- a) incompatibilità con specifiche disposizioni comunitarie;
- b) adozione di apposita legge provinciale che preveda un diverso assetto partecipativo della Provincia nella Società.

Comma 3)

L'eventuale risoluzione della Convenzione ha effetto decorso il termine di 12 (dodici) mesi dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

Le comunicazioni dovranno essere effettuate a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Articolo 15

(Obbligo di riservatezza e applicazione del D.Lgs. n. 196/2003)

Comma 1)

Le Parti convengono quanto segue:

a) la Società si obbliga a garantire l'osservanza del segreto sugli atti e le informazioni di cui la stessa venga a conoscenza per effetto della presente Convenzione. A tale scopo la Società si impegna a rendere edotti i propri dipendenti dell'obbligo stesso e a mettere in atto i necessari accorgimenti, nonché le opportune procedure fisiche e logiche, concordando con la Provincia i tempi e i relativi oneri;

b) nell'eventualità in cui altra Impresa, nel corso di rapporti con la Società, debba essere necessariamente messa in condizione di conoscere dati riservati, la Società è tenuta ad acquisire idonee garanzie sull'osservanza del relativo segreto, ferma restando, in ogni caso, la responsabilità piena e totale della Società nei confronti della Provincia, anche per fatti od eventi riferibili direttamente od indirettamente alle altre Imprese.

Comma 2)

Al fine della verifica della legittimità di tutto quanto attiene alla raccolta, organizzazione, utilizzo e diffusione dei dati e delle informazioni, anche con particolare riguardo alla tutela dei diritti dell'individuo, la Società si obbliga a fornire alla Provincia tutte le informazioni richieste e quant'altro necessario alle funzioni designate per effettuare l'opera di vigilanza.

Comma 3)

Le Parti convengono quanto segue:

a) La Società assume la qualifica di Responsabile del trattamento dei dati, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 (cd. "Legge sulla privacy") con le modalità stabilite dalle deliberazioni adottate dalla Giunta provinciale in tale materia;

b) la Società nomina gli incaricati al trattamento a cui è consentito l'accesso ai dati, nei limiti e nella misura in cui tale accesso è ritenuto necessario; la Società nell'ambito della sua competenza, opera d'intesa con la Provincia, secondo i principi di buona fede e leale collaborazione per garantire il rispetto delle misure minime di sicurezza previste dalla normativa e il costante aggiornamento di misure idonee a ridurre al minimo i rischi di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito dei dati.

Articolo 16
(Apparecchiature)

Comma 1)

La Società provvede alla dotazione ed alla gestione delle apparecchiature relative alle proprie sedi di attività diretta ed esclusiva, nonché alle reti telematiche fino alla soglia delle sedi della Provincia, garantendo l'osservanza delle leggi in materia di telecomunicazioni.

Comma 2)

I servizi oggetto della presente convenzione saranno erogati dalla Società avvalendosi di strutture tecnologiche proprie, di terzi, ad essa concesse in uso e comunque delle quali la stessa possa liberamente disporre a pieno titolo.

Comma 3)

La Società potrà installare apparecchiature e strumentazioni tecniche presso le strutture della Provincia, previa verifica congiunta delle condizioni logistiche.

Articolo 17
(Diritto di sciopero)

Comma 1)

La Società assicura la conduzione dei servizi considerati essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, come modificata dalla Legge 11 aprile 2000, n. 83, concernente il diritto di sciopero, secondo le indicazioni convenute dalla Provincia nei propri contratti collettivi di lavoro e trasmesse dalla Provincia tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Articolo 18
(Responsabilità della Società)

Comma 1)

La Società si obbliga al risarcimento di ogni danno patrimoniale, di cui la Società stessa sia civilmente responsabile, verificatosi in relazione allo svolgimento delle attività affidate tramite il presente atto, verso la Provincia, suoi Organi di controllo e terzi.

Comma 2)

Resta intesa l'esenzione di ogni responsabilità della Società per danni per vizi e difetti non riconducibili alla sfera di influenza e controllo della Società.

Comma 3)

Fermo restando quanto previsto ai precedenti commi 1) e 2) del presente articolo e quanto previsto dal precedente articolo 10 (dieci), la Società è responsabile, nei confronti della Provincia, della qualità e dell'esito delle prestazioni erogate da terzi fornitori incaricati dalla Società stessa o da subfornitori di questi ultimi per l'esecuzione di servizi o parti di servizi e/o la fornitura di beni o parti di beni a favore della Provincia nell'ambito degli incarichi commissionati da quest'ultima alla Società, fatte salve le prestazioni erogate da terze parti richieste direttamente dalla Provincia con forniture a rimborso.

Articolo 19

(Obblighi della Società verso i propri dipendenti)

Comma 1)

La Società si impegna ad ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti, a tutti gli obblighi derivanti dalle vigenti norme in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. La Società si obbliga altresì al rispetto dei contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria.

Articolo 20

(Adempimenti a carico della Provincia)

Comma 1)

Al fine di consentire l'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione la Provincia si impegna a:

- consentire l'installazione presso le proprie strutture delle apparecchiature di rete effettuando gli interventi logistici e strutturali che verranno di volta in volta concordati con la Società;

- garantire il rispetto delle modalità concordate con la Società circa l'uso e/o la conservazione delle apparecchiature di rete eventualmente installate presso le proprie strutture;
- consentire al personale della Società o da essa incaricato, di accedere ai locali in cui sono installate le apparecchiature di rete;
- farsi carico dei costi di alimentazione elettrica degli apparati dislocati presso le sedi pubbliche, degli aspetti logistici a ciò connessi ed alla cura di dette apparecchiature da parte del proprio personale o di terzi secondo quanto verrà concordato e comunicato in forma scritta dalla Società.

Articolo 21

(Brevetti e diritti d'autore)

Comma 1)

La Provincia non assume alcuna responsabilità nel caso in cui la Società usi dispositivi e soluzioni tecniche di cui terzi abbiano ottenuto la privativa.

Comma 2)

La Società si obbliga a tenere indenne la Provincia da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite ed i danni da chiunque pretesi a seguito di violazioni di diritti d'autore o di marchi italiani o stranieri, relativamente a quanto dalla Società stesso scelto e utilizzato.

Articolo 22

(Foro competente)

Comma 1)

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra le Parti sarà competente in via esclusiva il Foro di Trento. Le Parti concordemente escludono la concorrenza del foro designato con quelli facoltativi previsti dalla legge.

Articolo 23

(Condizioni alla scadenza)

Comma 1)

Alla scadenza della presente Convenzione la Società non vanterà nei confronti della Provincia alcun diritto a ricevere contropartite economiche e finanziarie, sia a titolo compensativo che risarcitorio connesse alla scadenza, rinunciando ora per allora ad esercitare eventuali connesse azioni, sia in sede giudiziale che stragiudiziale.

Comma 2)

Alla scadenza naturale della presente Convenzione la Società è tenuta a collaborare per favorire il trasferimento dei servizi di cui al precedente articolo 1 (uno), qualora affidati ad altro fornitore. Tale impegno sarà onorato durante l'ultimo anno di vigenza della presente Convenzione e le connesse specifiche prestazioni, qualora il fornitore subentrante non sia direttamente o indirettamente controllante della Società, né comunque sia correlato alla Società da rapporti partecipativi diretti o indiretti, saranno oggetto di addebito da parte della Società alla Provincia in misura dell'1% (uno per cento) del valore fatturato a quest'ultima per la gestione, in forza della presente Convenzione, nell'esercizio precedente quello del trasferimento. Rimane salvo il diritto della Società di definire appositi accordi, anche a titolo oneroso, con il fornitore subentrante.

Articolo 24

(Norma transitoria)

Comma 1)

La Società si impegna a contrattualizzare con Informatica Trentina S.p.a le modalità e i costi per l'erogazione dei Servizi di Customer Service Desk (C.S.D) quale gestore unico del C.S.D operante per il S.I.E.P.

Articolo 25

(Norma di salvaguardia)

Comma 1)

Tutte le obbligazioni reciprocamente intercorrenti tra le Parti in forza di affidamenti relativi a precedenti convenzioni resteranno in vigore in base agli specifici precedenti accordi contrattuali.

Comma 2)

Le Parti convengono sin d'ora di adoperarsi in buona fede per le eventuali modifiche o integrazioni della presente Convenzione, tenuti presente l'evoluzione del mercato in questione, lo sviluppo della capacità tecnica ed operativa della Società, le nuove disposizioni legislative, le modifiche e le evoluzioni dei piani strategici della Provincia ed industriali della Società .

Comma 3)

I corrispettivi di cui al precedente articolo 5, potranno essere ammessi a revisione prezzi nei casi, nei limiti e con le modalità previste dalla legislazione provinciale vigente in materia di contratti, di appalti e di forniture di servizi.

Comma 4)

Fermo restando quanto definito al precedente comma 1, al termine di ciascun anno solare di vigenza della Convenzione, in relazione a modifiche significative delle quantità oggetto dei servizi erogati e della relativa qualità, le Parti si impegnano ad un riesame della tipologia dei servizi, dei relativi indicatori nonché dei corrispettivi.

Articolo 26 **(Oneri fiscali e spese legali)**

Comma 1)

Sono a carico della Società gli oneri fiscali, ed in particolare l'imposta di bollo, relativi alla presente Convenzione, ad eccezione di quelli che per legge fanno carico alla Provincia.

Comma 2)

Agli effetti delle norme fiscali in vigore al momento della stipula della presente Convenzione, le Parti dichiarano che i corrispettivi per tutte le prestazioni previste nella presente Convenzione sono soggetti ad I.V.A..

Articolo 27 **(Articolazione della presente Convenzione)**

Comma 1)

La presente Convenzione si compone di numero 27 (ventisette) articoli incluso il presente.

Redatto in unico esemplare, letto, accettato e sottoscritto.

Trento,.....

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Servizio Organizzazione ed Informatica
Il Dirigente
- dr. Sergio Bettotti -

Società "TRENTINO NETWORK S.r.l."
Il Presidente
-ing. Roberto Lazzaris -

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. i contraenti dichiarano di aver attentamente esaminato, conoscere e di accettare espressamente e di approvare in forma specifica i seguenti articoli:

- art. 2 (Durata);
- art. 3 (Conferimento degli incarichi);
- art. 4 (Continuità della gestione e delle altre attività);
- art. 5 (Corrispettivi);
- art. 6 (Tariffe professionali)
- art. 7 (Fatturazione e modalità di pagamento);
- art. 8 (Livelli di servizio);
- art. 9 (Facoltà di verifica degli incarichi);
- art. 10 (Prestazioni esterne);
- art. 11 (Accertamento di regolare esecuzione);
- art. 12 (Contestazione di ritardi o di altri disservizi);
- art. 13 (Penali);
- art. 14 (Risoluzione anticipata della Convenzione);
- art. 15 (Obbligo di riservatezza e applicazione del D.Lgs. n. 196/2003);
- art. 16 (Apparecchiature);
- art. 17 (Diritto di sciopero);
- art. 18 (Responsabilità della Società);
- art. 19 (Obblighi della Società verso i propri dipendenti);
- art. 20 (Adempimenti a carico della Provincia)
- art. 21 (Brevetti e diritti d'autore);
- art. 22 (Foro competente);
- art. 23 (Condizioni alla scadenza);
- art. 24 (Norma transitoria);
- art. 25 (Norma di salvaguardia);
- art. 26 (Oneri fiscali e spese legali);

Trento,

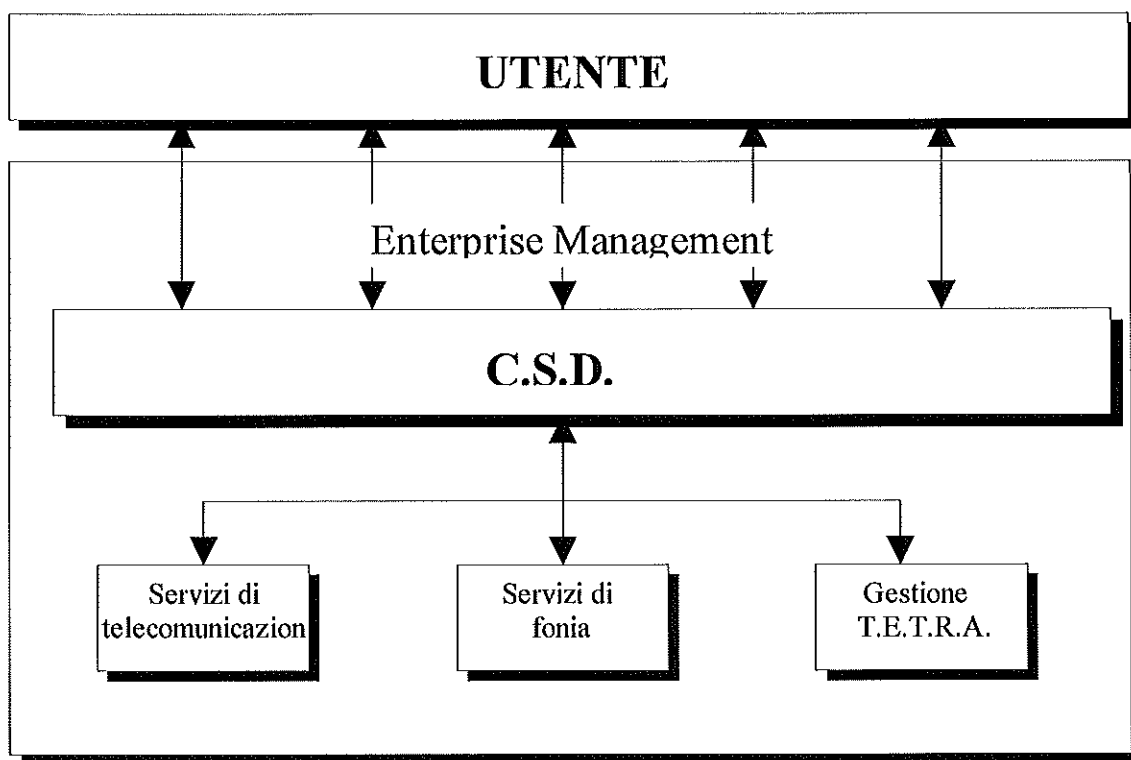
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Servizio Organizzazione ed Informatica
Il Dirigente
- dr. Sergio Bettotti -

Società "TRENTINO NETWORK S.r.l."
Il Presidente
-ing. Roberto Lazzaris –

ALLEGATO 1

GESTIONE

I Servizi di gestione di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a), b) e c) della Convenzione vengono erogati dalla Società secondo le logiche dell'Enterprise Management".



I principi base dell'Enterprise Management" sono i seguenti:

1. istituzione del Singolo punto di contatto" (single Point Of Contact – SPOC) tra le strutture operative dell'organizzazione del Cliente e quelle della Società;

2. integrazione funzionale tra il servizio focalizzato sui bisogni dell'utente (C.S.D.) ed i servizi finalizzati all'ottimale funzionamento dei sistemi informatici utilizzati dalla Provincia Autonoma di Trento;
3. inventario dei sistemi (configurazione hardware e software) con tracciatura degli eventi che li riguardano e che ne modificano la composizione;
4. monitoraggio dell'uso dei sistemi e dei livelli di servizio.

Le modalità e i costi per l'erogazione dei Servizi di Customer Service Desk (C.S.D) dovranno essere oggetto di contrattualizzazione tra Trentino Network S.r.l e Informatica Trentina S.p.a, gestore del C.S.D attualmente operante per il S.I.E.P..

ALLEGATO 1.1

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

Una WAN (wide area network) è una rete geografica, ovvero una rete informatica usata per connettere insieme più reti locali (local area network o LAN) in modo che un utente di una rete possa comunicare con utenti di un'altra rete. Una rete locale (LAN) identifica una rete costituita da computer collegati tra loro (comprese le interconnessioni e le periferiche condivise) all'interno di un ambito fisico delimitato (ad esempio in una stanza o in un edificio, o anche in più edifici vicini tra di loro) che non superi la distanza di qualche chilometro. Questa struttura forma una "communication subnet" o semplicemente "subnet", che in genere appartiene ad un "carrier"; la subnet si compone di linee di trasmissione e di elementi di commutazione. Le linee di trasmissione possono essere realizzate in fibra ottica, con collegamenti radio, in rame o altro, mentre gli elementi di commutazione sono computer specializzati che collegano più linee di commutazione (router ad esempio).

I servizi di telecomunicazione consistono nel servizio di trasporto dati, su una rete WAN, tra reti locali afferenti a sedi geograficamente distribuite.

La rete geografica (TELPAT) è un insieme di componenti hardware e software tali da realizzare lo scambio di informazioni tra reti locali di enti della Provincia Autonoma di Trento afferenti al S.I.E.P. (Sistema Informativo Elettronico Provinciale).

La rete TELPAT è distribuita fisicamente sul territorio della Provincia Autonoma di Trento ed è strutturata su tre anelli in fibra ottica: un anello metropolitano di Trento, un anello Est ed un anello Ovest. La rete è costituita da nodi che supportano il protocollo TCP/IP di due tipologie: nodi di accesso posizionati nelle sedi utente (CE: Customer Edge) che fungono d'interfaccia tra le reti locali periferiche e l'infrastruttura di rete WAN, e nodi di concentrazione (PE: Provider Edge) che aggregano sul territorio più linee di trasmissione dati.

1. SERVIZI

Tramite l'infrastruttura di telecomunicazioni Telpat, Trentino Network eroga un'articolata gamma di servizi che vengono periodicamente aggiornati ed ampliati, anche in relazione alle opportunità che scaturiscono dall'evoluzione tecnologica e normativa. In particolare sono offerti:

- servizi di trasmissione dati;
- servizi di supporto (reporting, monitoraggio, accounting, ecc.);
- servizio di network management.

I servizi di trasmissione dati consistono nel servizio di trasporto dati tra reti locali afferenti a sedi geograficamente distribuite.

I servizi di supporto offrono elementi di controllo e di governo all'utente in merito all'uso delle risorse di telecomunicazione utilizzate utili alla pianificazione ed alla evoluzione del servizio.

Il servizio di network management riguarda la gestione ed il monitoraggio dell'infrastruttura di telecomunicazione (WAN), effettuati tramite la raccolta di dati sulle variabili operative. Comprende inoltre attività di verifica e previsione dell'utilizzo della disponibilità ed utilizzo delle linee di trasmissione dati, nonché il rilevamento delle prestazioni e le attività di capacity planning.

Le funzioni incluse nella fornitura del servizio sono finalizzate a:

- la verifica e gestione della disponibilità degli apparati;
- la misura delle prestazioni, verifica del grado di utilizzo delle risorse;
- l'analisi e produzione di report e previsione dell'uso delle risorse;
- attività di tuning delle prestazioni anticipando gli eventuali problemi e/o degrading;
- attività di telecontrollo degli apparati (nodi, router, switch), compreso l'aggiornamento del relativo software;
- attività di configuration management.

Premesso che l'articolazione dei servizi (così come le loro peculiari caratteristiche) è destinata ad ampliarsi e ad evolvere rapidamente, i servizi erogati da Trentino Network si compongono dei servizi di "Trasporto WAN base".

Servizi di "Trasporto WAN base"

I servizi di "Trasporto WAN base" consistono nell'assicurare il trasporto in maniera efficiente ed efficace dalle sedi periferiche interconnesse, nelle quali viene installato un dispositivo di terminazione della rete WAN, Customer Provided Equipment (CPE), al data center di IT. Gli Enti della Pubblica amministrazione trentina interconnessi alla rete TELPAT condividono l'infrastruttura di backbone geografico configurato per garantire una separazione dei vari utenti in "comparti" logici distinti.

I servizi di trasporto base sono erogati da Trentino Network che ha la responsabilità di gestire la rete provinciale denominata TELPAT.

Si riporta di seguito la nomenclatura utilizzata nella codifica delle tariffe:

F = Fibra ottica

W = Wireless

X = xDSL

I = ISDN

M = Mobile

T = Tradizionale CDN

R0 = senza ridondanza

R1 = ridondato singola via

R2 = ridonato doppia via
H0 = nessuna reperibilità
H1 = reperibilità H24 x 7 – estensione del servizio con reperibilità
Q0 = nessuna QoS
Q1 = QoS
NV = Numero Verde
Est = reti extranet
PA = porta aggiuntiva
ACL = access list
MOD = modifica
GES-OT = gestione infrastrutture ottiche

S0 = SLA ZERO – interventi giorno lavorativo successivo non è compreso l'intervento in sede utente:

- il 90% dei guasti entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione;
- il 95% dei guasti entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione.

Gli interventi richiesti sono fatturati a tempo e spesa con un importo minimo di 2 ore (secondo listini in vigore) più le spese di trasferta fuori comune di Trento.

S1 = SLA BASE – interventi giorno lavorativo successivo è compreso l'intervento in sede utente:

- il 95% dei guasti entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione.

S2 = SLA Evoluto – interventi 8 ore lavorative è compreso l'intervento in sede utente:

- il 90% dei guasti entro 8 ore lavorative.

S3 = SLA GOLD specificati nelle allegate Tabella 1 e Tabella 2

Livelli del servizio- Tabella 1

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE – SLA gold - Tempo di risoluzione interventi di rete

| Servizio | KPI - Descrizione | I dati rilevati | La metrica | SLA | Periodo di riferimento |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>Servizi di supporto e assistenza tecnica (Allegato 1/4 alla convenzione “Servizi di telecomunicazione” par. 2.1)</p> | <p>L’indicatore misura il tempo intercorrente tra la data e l’ora di acquisizione da parte del CSD della segnalazione dell’impossibilità di connessione alla rete da parte del cliente e la risoluzione del problema. Gli interventi si suddividono in 2 tipologie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. senza interventi di terzi 2. con interventi di terzi | <p>Viene rilevata la data e l’ora di apertura della richiesta di intervento sugli apparati di rete e la data e l’ora di chiusura del problema, con riferimento alla finestra di erogazione di cui alle note seguenti.</p> | <p>Relativamente ad ogni tipologia per ciascun intervento viene calcolato puntualmente il tempo totale di intervento. Viene quindi calcolato la percentuale P:</p> $P = \frac{Ni}{N} \times 100$ <p>dove: Ni è il numero di interventi di rete con tempo di ripristino inferiore alla soglia; N è il numero totale di interventi di rete.</p> | <p>Tipologia 1: ≥ 90% per gli interventi risolti entro 4 ore =100% per gli interventi risolti entro 60 ore lavorative</p> <p>Tipologia 2: ≥ 90% per gli interventi risolti entro 8 ore =100% per gli interventi risolti entro 80 ore lavorative</p> | <p>trimestre</p> |

Nota 1: Per la Tipologia 2: il tempo di risoluzione decorrerà dal momento in cui l’anomalia verrà segnalata al CSD e sarà valido per tutti i guasti segnalati tra le 8:00 e le 17:00. Tutti i guasti segnalati dopo le 17:00 si considereranno aperti alle 8:00 del giorno lavorativo successivo, essendo vincolati all’orario di lavoro di fornitori terzi.

Nota 2: Tempi di intervento superiori alla soglia indicata, e comunque protrattisi per impossibilità di accesso ai locali dell’utente presso cui sono installati apparati di rete, verranno considerati non superiori alla soglia.

Nota 3: Sono considerati “fornitori terzi” i fornitori di servizi di connettività diversi da Trentino Network.

Livelli del servizio- Tabella 2

SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE – Disponibilità dei circuiti di rete

| Servizio | Descrizione | I dati rilevati | La metrica | SLA | Periodo di riferimento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>Network monitoring and management (Allegato 2/4 alla convenzione “Servizi di telecomunicazione” par. 2.1)</p> | <p>Si definisce come Uptime di rete la percentuale del tempo in cui i circuiti di rete sono attivi rispetto alle seguenti 2 tipologie di periodi di riferimento: 1. 24h 7x7giorni 2. finestra di riferimento del servizio: 08:00-18:00 lun-ven 08:00-14:00 sab</p> | <p>Si rilevano i tempi di fermo sia per malfunzionamento sia per manutenzione ordinaria e straordinaria</p> | <p>Il criterio di calcolo per la tipologia 1 prevede: $Up - Time_1 = \left[\frac{((24h * 365gg * Nc) - Tm) - Tfs}{((24h * 365gg * Nc) - Tm)} \right] \times 100$ mentre, per la tipologia 2: $Up - Time_2 = \left[\frac{(56h * 52sett * Nc) - (24h * Gf) - Tm - Tfs}{(56h * 52sett * Nc) - (24h * Gf) - Tm} \right] \times 100$ dove: 24h*365gg riflette il tempo di servizio globale della rete; 56h*52sett. riflette il tempo di servizio entro la finestra di riferimento; Nc è il numero dei circuiti di rete (CDA, CDN); Tfs è il tempo di indisponibilità dei circuiti per malfunzionamenti e/o guasti hardware; Tm è il tempo reale di indisponibilità dei circuiti per operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria; Gf numero giorni festivi.</p> | <p>Per ambedue le tipologie: $\geq 99,97\%$</p> | <p>anno</p> |

Note:

Per circuito si intende linea. In questa accezione, alla data la manutenzione viene effettuata da TELECOM per cui in Tfs sono da comprendere solo le interruzioni dovute a malfunzionamenti. Non sembra opportuno individuare orari puntuali di manutenzione perché non totalmente dipendenti dalla nostra volontà e perché le prassi prevedono di adottare orari di manutenzione già previsti extra finestra presidiata. La manutenzione straordinaria viene comunicata al cliente, con opportuno anticipo. Qualora l'indisponibilità del circuito dipenda da azioni dell'utente (spegnimento, esclusione dell'alimentazione elettrica, ecc.) su apparati installati presso la propria sede, la stessa non verrà considerata (il circuito verrà cioè considerato attivo ai fini della rilevazione).

Il presente catalogo, ove non diversamente specificato, prevede che il livello di servizio sia di tipo **S3 – SLA GOLD**

Il catalogo si compone dei seguenti servizi:

TNN - T - xxx

Attacchi urbani/extraurbani in modalità CDN. Sono tutte le attestazioni di rete che utilizzano collegamenti tradizionali di tipo CDN. Operano a velocità variabile secondo le esigenze e possono essere di tipo urbano o extraurbano (nei termini adottati dal gestore pubblico dei circuiti) a seconda di dove è dislocato il punto di accesso alla rete di TNNet più vicino. Gli attacchi possono prevedere l'utilizzo di apparati aggiuntivi (modem e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione.

TNN - I - xxx

Attacchi in commutata. Sono tutte le attestazioni di rete che utilizzano collegamenti della rete telefonica commutata (RTC o ISDN). Operano secondo gli standard modem in vigore, sia per collegamenti asincroni che sincroni o in caso di ISDN, sui canali B (64 kbps) secondo le esigenze. Tali attacchi si avvalgono, di norma, della tariffazione definita TUT (tariffa urbana a tempo). L'attacco può prevedere l'utilizzo di apparati (modem e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione.

Nel caso l'utente utilizzi solo un servizio d'accesso (POP Internet) con proprie infrastrutture senza la fornitura di modem o di borchia, nel servizio non sono contemplati interventi di installazione o di assistenza per la diagnosi e/o risoluzione di malfunzionamenti. L'eventuale intervento di supporto o di consulenza verrà fatturato a parte.

TNN - X - xxx

Attacchi urbani/extraurbani in modalità xDSL. Sono tutte le attestazioni di rete che utilizzano collegamenti di tipo xDSL. Operano a velocità variabile secondo le esigenze, le velocità sono

referenziate da due valori (un valore di picco e un valore di banda garantita) e possono essere di tipo urbano o extraurbano (nei termini adottati dal gestore pubblico dei circuiti) a seconda di dove è dislocato il punto di accesso alla rete di TNNet più vicino. Le tipologie di servizio si dividono in due categorie: quelle a consumo e quelle omnicomprensive (flat). Le prime prevedono che il traffico venga fatturato a parte. Gli attacchi possono prevedere l'utilizzo di apparati aggiuntivi (modem e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione.

TNN - W - xxx

Attacchi urbani in modalità Wireless. Sono tutte le attestazione di rete che utilizzano collegamenti di tipo radio. Operano a velocità variabile secondo le esigenze, le velocità sono referenziate da due valori (un valore di picco e un valore di banda garantita - BMG). Le tipologie di servizio si dividono in più categorie secondo gli standard operanti (WiFi, Hyperlan, WiMax). Gli attacchi prevedono l'utilizzo di apparati aggiuntivi (switch e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione. Data la natura particolare del servizio, che prevede particolari infrastrutture, le una tantum di attivazione possono variare in funzione delle esigenze dell'impianto. Eventuali oneri per nuove infrastrutture (posa di canaline o tubature), ivi comprese anche le predisposizioni elettriche, sono a carico del cliente.

TNN - F - xxx

Attacchi urbani in modalità Fibra Ottica. Sono tutte le attestazione di rete che utilizzano collegamenti in fibra ottica. Operano a velocità variabile secondo le esigenze, gli attacchi prevedono l'utilizzo di apparati aggiuntivi (switch e/o router). Il canone comprende le attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione. Data la natura particolare del servizio che richiede la posa di fibra ottica, nel caso siano necessarie nuove infrastrutture (posa di canaline o scavi per tubature), il cliente è tenuto a richiedere e/o concedere i permessi necessari per attraversare le proprie proprietà, a consentirne gratuitamente l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete. Sono a carico del cliente la fornitura dell'energia elettrica occorrente per l'installazione ed il funzionamento dell'impianto, nonché tutti i lavori necessari richiesti dalle particolari esigenze compresi quelli per la messa in opera di eventuali sostegni, tubi, cavi, impianti di condizionamento e quanto altro possa risultare necessario anche per

successivi spostamenti all'interno della sede. Il cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dell'impianto elettrico di alimentazione, del relativo impianto a terra e dell'impianto di condizionamento.

TNN - Rx - xxx

Servizio di backup (per attacco). Identificano il servizio di back-up parallelo al canale (attacco) principale. Il servizio può essere erogato su vari supporti fisici: linee commutate, collegamenti xDSL, collegamenti radio o collegamenti in fibra. Il servizio, nel caso di supporto in fibra, può essere caratterizzato anche in funzione del livello di ridondanza richiesto (singola via o doppia via). Il servizio è comprensivo delle attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione degli apparati tecnologici coinvolti.

TNN - R0 - PA

Attacchi locali. Identificano il servizio d'accesso su porte aggiuntive. In presenza di un'infrastruttura, già operativa, il cliente può far condividere la medesima ad ulteriori utenze residenti nello stesso sito.

La struttura di offerta rende flessibile la configurazione tecnica dei singoli accessi, consentendo di personalizzare l'accesso, nonché di farli evolvere nel tempo secondo le esigenze del cliente.

TNN - NV

Servizio di numero verde. Identifica il servizio di numero verde. Il servizio è comprensivo della funzione di ripartizione costi, che consente di separare gli scatti per l'accesso alla Intranet provinciale da quelli sviluppati per la connessione ad altri servizi (Internet), della configurazione e attivazione della funzione sugli apparati utenti (router) e della gestione amministrativa delle bollette.

TNN - ACL

Servizio access list (per router). Identifica il servizio di sicurezza base, a fronte di esigenze particolari, nell'introduzione di particolari "regole" che permettano il controllo degli accessi, di

governare le traslazioni degli indirizzi per rendere compatibili reti disomogenee, nonché di gestire i protocolli utilizzati dalle specifiche componenti per l'accesso ai servizi applicativi. Il servizio è comprensivo delle attività professionali di configurazione, manutenzione, gestione, controllo e amministrazione.

TNN - MOD

Servizio di modifica. Identifica il servizio di attività professionali atte a dar corso ai processi di modifica di linee o apparati.

TNN – GES-OT

Servizio di gestione infrastrutture ottiche. Identifica il servizio di attività professionali atte gestire infrastrutture ottiche (ponti laser) del cliente.

TNN – Ext - xxxxx

Interconnessione reti esterne (Extranet). Identifica il servizio di interconnessione a reti esterne (Extranet). Il servizio varia in funzione della tipologia di interconnessione che si andrà a realizzare e verrà di volta in volta quantificato. Le interconnessioni verranno al fine di garantire l'interoperabilità fra le reti. Sono compresi gli oneri di gestione e le attività professionali di configurazione, manutenzione, controllo e amministrazione.

Per garantire alla Società la tempestiva esecuzione di modifiche o aggiornamenti utili al migliore e corretto utilizzo dei servizi quali la correzione di anomalie ed il ripristino del corretto funzionamento dei sistemi/applicazioni, la Società si riserva la facoltà di interrompere il servizio, previa comunicazione.

Di norma tali interruzioni potranno essere effettuate dopo le ore 17:00 o nei fine settimana, ovvero in altri orari concordati..

LISTINO DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE

Il corrispettivo annuale di ogni singolo servizio è determinato dal seguente listino relativo ai Servizi "Trasporto WAN base"

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - T - 020 | TLC-020 | Canone Annuo | € 4.700,00 |
| | Colleg. CDN 64 Kbps | UT | € 500,00 |
| TNN - T - 021 | TLC-021 | Canone Annuo | € 7.700,00 |
| | Colleg. CDN 128 Kbps | UT | € 500,00 |
| TNN - T - 022 | TLC-022 | Canone Annuo | € 9.400,00 |
| | Colleg. CDN 256 Kbps | UT | € 500,00 |
| TNN - T - 026 | TLC-026 | Canone Annuo | € 11.600,00 |
| | Colleg. CDN 2 Mbps | UT | € 500,00 |
| TNN - T - 033 (7) | TLC-033 | Canone Annuo | € 34.500,00 |
| | Colleg. CDN 2 Mbps - extradistrettuale | UT | € 500,00 |
| TNN - I - 041 | TLC-041 | Canone Annuo | € 1.250,00 |
| | Serv. accesso in commutata alla rete dedicato | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 043 (1) | TLC-043 | Canone Annuo | € 1.680,00 |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|------------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. utente in commutata dedicato | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 044 | TLC-044 | Canone Annuo | € 300,00 |
| | Serv. accesso in commutata alla rete condiviso | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 045 (1) | TLC-045 | Canone Annuo | € 750,00 |
| | Colleg. utente in commutata condiviso | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 046 (1) | TLC-046 | Canone Annuo | € 750,00 |
| | Colleg. utente in commutata dedicato | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 047 (1) | TLC-047 | Canone Annuo | € 1.850,00 |
| | Colleg. Router ISDN | UT | € 350,00 |
| TNN - X - 054 (2) | TLC-054 | Canone Annuo | € 3.000,00 |
| | Colleg. HDSL 2 Mbps | UT | € 350,00 |
| TNN - X - 055 (3) (7) | TLC-055 | Canone Annuo | € 4.900,00 |
| | Colleg. HDSL 2 Mbps - extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - X - 057A (4) | TLC-057A | Canone Annuo | € 1.890,00 |
| | Colleg. ADSL 128/640 Kbps | UT | € 200,00 |
| TNN - X - 057B (5) | TLC-057B | Canone Annuo | € 2.250,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - AQ | UT | € 350,00 |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - X - 058B (6) (7) | TLC-058B | Canone Annuo | € 3.500,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps – AQ – extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - NV | TLC-063 | Canone Annuo | € 1.150,00 |
| | Numero verde | UT | - |
| TNN - Ext - Regioni | TLC-078A | Canone Annuo | € 3.800,00 |
| | Interconnessione Regioni | UT | € 800,00 |
| TNN - Ext - Rupa | TLC-078B | Canone Annuo | € 6.450,00 |
| | Interconnessione RUPA | UT | € 800,00 |
| TNN - Ext - SPC 4 | TLC-078C | Canone Annuo | € 10.050,00 |
| | Interconnessione SPC - 4 Mbps | UT | € 950,00 |
| TNN - Ext - SPC 20 | TLC-078D | Canone Annuo | € 24.400,00 |
| | Interconnessione SPC - 20 Mbps | UT | € 1.250,00 |
| TNN - I - 079 | TLC-079 | Canone Annuo | € 1.250,00 |
| | Colleg. ut. commutata dedicato - linea esclusa | UT | € 200,00 |
| TNN - I - 081 | TLC-081 | Canone Annuo | € 1.400,00 |
| | Colleg. ut. router commutata - linea esclusa | UT | € 200,00 |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - X - 111 | TLC-111 | Canone Annuo | € 1.350,00 |
| | Serv. ADSL 256/1280 Kbps - linea ut. - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - X - 112 | TLC-112 | Canone Annuo | € 1.500,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 111 | TLC-111B | Canone Annuo | € 550,00 |
| | Serv. ADSL 256/1280 Kbps - linea ut. - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 112 | TLC-112B | Canone Annuo | € 750,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked | UT | € 200,00 |
| TNN - X - 113 | TLC-113 | Canone Annuo | € 1.700,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 300,00 |
| TNN - X - 114 | TLC-114 | Canone Annuo | € 1.800,00 |
| | Colleg. ADSL 512/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 360,00 |
| TNN - X - 115 | TLC-115 | Canone Annuo | € 2.050,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - naked - FLAT | UT | € 300,00 |
| TNN - X - 116 | TLC-116 | Canone Annuo | € 5.950,00 |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - X - 117 (7) | TLC-117 | Canone Annuo | € 9.550,00 |
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT – extradistrettuale | UT | € 200,00 |
| TNN - X - 119 | TLC-119 | Canone Annuo | € 2.750,00 |
| | Colleg. ADSL 1/20 Mbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - F/W - 100 (8) | TLC-104, TLC-182x, TLC-140 | Canone Annuo | € 4.400,00 |
| | Colleg. 10 Mbps - F.O. - wireless (varia UT) | UT | € 1.950,00 |
| TNN - F - 101 (8) | TLC-101 | Canone Annuo | € 6.500,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 100 Mbps | UT | € 2.500,00 |
| TNN - F - 102 (8) | TLC-102 | Canone Annuo | € 16.000,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 1000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN - F - 103 (8) | TLC-103 | Canone Annuo | € 25.000,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 2000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN - W - 001 Tesino | TLC-181 - Tesino | Canone Annuo | € 2.220,00 |
| | Colleg. WIRELESS 2 Mbps BMG 1 Mbps Tesino | UT | € 450,00 |
| TNN - W - 002 WiNet | TLC-180 - WiNet | Canone Annuo | € 1.290,00 |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. WIRELESS 2 Mbps BMG 1 Mbps WiNet | UT | € 615,00 |
| TNN - R0 - PA | TLC-200, TLC-051, TLC-052 | Canone Annuo | € 200,00 |
| | Porta Aggiuntiva | UT | € 300,00 |
| TNN - R1I - 053 (1) | TLC-053 | Canone Annuo | € 850,00 |
| | Servizio backup - ISDN | UT | € 200,00 |
| TNN - R1X - 093 | TLC-093 | Canone Annuo | € 850,00 |
| | Colleg. backup - linea ADSL | UT | € 200,00 |
| TNN - R2F - B101 | TLC-211 | Canone Annuo | € 4.150,00 |
| | Servizio backup – F.O. 100 Mbps | UT | € 2.400,00 |
| TNN - R2F - B102 | TLC-212 | Canone Annuo | € 8.750,00 |
| | Servizio backup – F.O. 1000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN - R1F - B201 | TLC-213 | Canone Annuo | € 4.150,00 |
| | Servizio backup – F.O. 100 Mbps | UT | - |
| TNN - R1F - B202 | TLC-214 | Canone Annuo | € 8.750,00 |
| | Servizio backup – F.O. 1000 Mbps | UT | - |
| TNN - R1F – B301 | TLC-215 | Canone Annuo | € 3.500,00 |
| | Servizio backup – F.O. 100 Mbps | UT | - |

| Codice Trentino Network | Codice IT / Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - RIF - B302 | TLC-216 | Canone Annuo | € 10.710,00 |
| | Servizio backup – F.O. 1000 Mbps | UT | - |
| TNN - ACL | TLC-066 | Canone Annuo | € 400,00 |
| | Servizio access list | UT | - |
| TNN - MOD | TLC-068 | Canone Annuo | - |
| | Servizio di migrazione o modifica | UT | € 200,00 |
| TNN - GES-OT | TLC-096A | Canone Annuo | € 1.350,00 |
| | Servizio di gestione infrastrutture ottiche | UT | - |

Servizi con SLA Zero (S0), SLA Base (S1), SLA Evoluto (S2)

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - S0X - 001 - a | | Canone Annuo | € 375,00 |
| | ADSL 256/1280 Kbps – Nk. Fl. – senza Router | UT | € 170,00 |
| TNN - S0X - 001 - b | | Canone Annuo | € 435,00 |
| | ADSL 256/1280 Kbps – Nk. Fl. – con Router | UT | € 250,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - S0X - 002 - a | | Canone Annuo | € 430,00 |
| | ADSL 512/1280 Kbps – Nk. Fl. – senza Router | UT | € 170,00 |
| TNN - S0X - 002 - b | | Canone Annuo | € 490,00 |
| | ADSL 512/1280 Kbps – Nk. Fl. – con Router | UT | € 250,00 |
| TNN - S0X - 003 - a | | Canone Annuo | € 480,00 |
| | ADSL 512/2048 Kbps – Nk. Fl. – senza Router | UT | € 170,00 |
| TNN - S0X - 003 - b | | Canone Annuo | € 540,00 |
| | ADSL 512/2048 Kbps – Nk. Fl. – con Router | UT | € 250,00 |
| TNN - S1X - 054 (2) | | Canone Annuo | € 2.000,00 |
| | Colleg. HDSL 2 Mbps | UT | € 350,00 |
| TNN - S1X - 055 (3) (7) | | Canone Annuo | € 3.950,00 |
| | Colleg. HDSL 2 Mbps - extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - S1X - 057A (4) | | Canone Annuo | € 1.150,00 |
| | Colleg. ADSL 128/640 Kbps | UT | € 200,00 |
| TNN - S1X - 057B (5) | | Canone Annuo | € 1.300,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - AQ | UT | € 350,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|----------------|
| TNN - SIX - 058B (6)(7) | | Canone Annuo | € 2.550,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps – AQ – extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - SIX - 091A (4) | | Canone Annuo | € 1.150,00 |
| | Colleg. ADSL 128/640 Kbps - MMG | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 111 | | Canone Annuo | € 550,00 |
| | Serv. ADSL 256/1280 Kbps - linea ut. - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 112 | | Canone Annuo | € 750,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 113 | | Canone Annuo | € 950,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 114 | | Canone Annuo | € 1.030,00 |
| | Colleg. ADSL 512/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 360,00 |
| TNN - SIX - 115 | | Canone Annuo | € 1.095,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - SIX - 116 | | Canone Annuo | € 5.010,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S1X - 117 (7) | | Canone Annuo | € 8.610,00 |
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT – extradistrettuale | UT | € 200,00 |
| TNN - S1X - 119 | | Canone Annuo | € 1.960,00 |
| | Colleg. ADSL 1/20 Mbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S1F/W - 100 (8) | | Canone Annuo | € 3.600,00 |
| | Colleg. 10 Mbps - F.O. - wireless (varia UT) | UT | € 1.950,00 |
| TNN - S1F - 101 (8) | | Canone Annuo | € 5.600,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 100 Mbps | UT | € 2.500,00 |
| TNN - S1F - 102 (8) | | Canone Annuo | € 13.100,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 1000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN - S1F - 103 (8) | | Canone Annuo | € 24.100,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 2000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN – S2X - 054 (2) | | Canone Annuo | € 2.400,00 |
| | Colleg. HDSL 2 Mbps | UT | € 350,00 |
| TNN – S2X - 055 (3) (7) | | Canone Annuo | € 4.300,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. HDSL 2 Mbps - extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - S2X - 057A (4) | | Canone Annuo | € 1.500,00 |
| | Colleg. ADSL 128/640 Kbps | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 057B (5) | | Canone Annuo | € 1.670,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - AQ | UT | € 350,00 |
| TNN - S2X - 058B (6)(7) | | Canone Annuo | € 2.950,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - AQ - extradistrettuale | UT | € 350,00 |
| TNN - S2X - 091A (4) | | Canone Annuo | € 1.500,00 |
| | Colleg. ADSL 128/640 Kbps - MMG | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 111 | | Canone Annuo | € 965,00 |
| | Serv. ADSL 256/1280 Kbps - linea ut. - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 112 | | Canone Annuo | € 1.175,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 113 | | Canone Annuo | € 1.375,00 |
| | Colleg. ADSL 256/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 114 | | Canone Annuo | € 1.415,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|----------------|
| | Colleg. ADSL 512/1280 Kbps - naked - FLAT | UT | € 360,00 |
| TNN - S2X - 115 | | Canone Annuo | € 1.480,00 |
| | Colleg. ADSL 512/2048 Kbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 116 | | Canone Annuo | € 5.395,00 |
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 117 (7) | | Canone Annuo | € 8.995,00 |
| | Colleg. HDSL 2048 Kbps - FLAT – extradistrettuale | UT | € 200,00 |
| TNN - S2X - 119 | | Canone Annuo | € 2.340,00 |
| | Colleg. ADSL 1/20 Mbps - naked - FLAT | UT | € 200,00 |
| TNN - S2F/W - 100 (8) | | Canone Annuo | € 4.000,00 |
| | Colleg. 10 Mbps - F.O. - wireless (varia UT) | UT | € 1.950,00 |
| TNN - S2F - 101 (8) | | Canone Annuo | € 6.100,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 100 Mbps | UT | € 2.500,00 |
| TNN - S2F - 102 (8) | | Canone Annuo | € 13.600,00 |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 1000 Mbps | UT | € 3.600,00 |
| TNN - S2F - 103 (8) | | Canone | € 24.600,00 |

| Codice Trentino Network | Descrizione | TLC | TARIFFA |
|-------------------------|--------------------------------|-------|------------|
| | | Annuo | |
| | Colleg. FIBRA OTTICA 2000 Mbps | UT | € 3.600,00 |

Note

- escluso il traffico che sarà fatturato a rimborso dei costi
- escluso il traffico che sarà fatturato a Euro 0,0088 a Mbyte trasmesso e/o ricevuto.
- escluso il traffico che sarà fatturato a Euro 0,08 a Mbyte trasmesso e/o ricevuto.
- escluso il traffico che sarà fatturato a Euro 0,0465 a Mbyte trasmesso e/o ricevuto. Nella tariffa è compreso 1,4 Giga di traffico mensile prepagato.
- escluso il traffico che sarà fatturato a Euro 0,0465 a Mbyte trasmesso e/o ricevuto.
- escluso il traffico che sarà fatturato a Euro 0,08 a Mbyte trasmesso e/o ricevuto. Nella tariffa è compreso 1,4 Giga di traffico mensile prepagato.
- viene definito “distrettuale” ogni collegamento che abbia origine (sede utente) e termini (nodo della rete) nello stesso distretto (in Trentino le aree distrettuali sono sei, secondo la suddivisione effettuata dal gestore pubblico). Viene definito “extra distrettuale” ogni collegamento che abbia origine (sede utente) in un area distrettuale e termini (nodo della rete) in un'altra. Per tutti i servizi xDSL, si ricorda che il collegamento può essere attivato solo nelle aree urbane dove i servizi xDSL sono disponibili.
- Data la natura particolare del servizio che richiede la posa di fibra ottica, nel caso siano necessarie nuove infrastrutture (posa di canaline o scavi per tubature), il cliente è tenuto a richiedere e/o concedere i permessi necessari per attraversare le proprie proprietà, a consentirne gratuitamente l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete. Sono a carico del cliente la fornitura dell'energia elettrica occorrente per l'installazione ed il funzionamento dell'impianto, nonché tutti i lavori necessari richiesti dalle particolari esigenze compresi quelli per la messa in opera di eventuali sostegni, tubi, cavi, impianti di condizionamento e quanto altro possa risultare necessario anche per successivi spostamenti all'interno della sede. Il cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento dell'impianto elettrico di alimentazione, del relativo impianto a terra e dell'impianto di condizionamento.

MODALITÀ PER LA DETERMINAZIONE QUANTITATIVA DEI SERVIZI DI RETE

La effettiva consistenza degli attacchi/servizi di rete in corso d'anno (esercizio, attivazione, upgrade o disattivazione) sarà rilevata all'inizio di ogni mese e comunicata alla Provincia in allegato alla fatturazione. L'addebito mensile sarà pertanto costituito dalla somma delle seguenti componenti:

- corrispettivi relativi ad attacchi/servizi di rete in essere, come convenzionalmente rilevati a inizio mese (al netto di attacchi/servizi dismessi),
- corrispettivi una tantum relativi ad attivazioni di nuovi attacchi/servizi o modifiche di attacchi/servizi in essere,
- importi arretrati per attivazioni effettuate in mesi precedenti e non ancora addebitate,
- importi dovuti per dismissione di attacchi/servizi

ALLEGATO 1.2

I SERVIZI DI FONIA DIGITALE

Trentino Network ha sviluppato una piattaforma di commutazione denominata **Novas** che è la base su cui si incardina il servizio offerto. La piattaforma di commutazione viene proposta secondo diversi tagli e configurazioni tali da coprire le diverse esigenze del mercato.

Essa è implementata su server comunemente reperibili sul mercato, si basa sul prodotto **Open Source Asterisk** e fornisce funzionalità:

- telefoniche (chiamata base, inoltro e deviazione delle chiamate, conferenza, ecc. ecc., per una lista completa si veda l'apposito paragrafo nelle appendici);
- di provisioning delle configurazioni ed aggiornamento del software dei telefoni;
- di documentazione degli addebiti.

Piattaforme di commutazione

Il sistema è completamente ridondato garantendo così un'elevatissima disponibilità del servizio. L'infrastruttura/servizio è divisa in due tipologie: la prima dedicata, la seconda virtuale.

Nel caso di sedi con elevato numero di postazioni telefoniche si predilige una soluzione che veda l'implementazione di "centralino dedicato" che può essere dislocato anche presso la sede del cliente.

Nel caso di sedi piccole si predilige una soluzione con "centralino virtuale", piattaforma condivisa fra più utenze. I prodotti di tipo Novas Virtuale prevedono l'utilizzo di "call server" situato presso il data center di Trentino Network. Nella tabella seguente sono riportate le tipologie di piattaforma.

| Codice | Descrizione |
|---------------|--------------------------------------------|
| NV - Dedicato | Novas Dedicato da 101 fino a 3000 telefoni |
| NV- Virtuale | Novas Virtuale da 10 fino a 100 telefoni |

L'implementazione di una qualsiasi delle piattaforme di commutazione prevede, a corredo, la configurazione e l'eventuale posa in opera (on-site), il servizio di manutenzione (con la soluzione di malfunzionamenti hardware, software e di configurazione), il monitoraggio del sistema (irraggiungibilità dei vari componenti), l'aggiornamento del software per risolvere

eventuali malfunzionamenti che si presentassero, la sostituzione dell'hardware a fronte di rotture, gli interventi on-site.

Per la fornitura del servizio **Novas Virtuale** il cliente deve aver già acquisito od acquisire connettività di rete attraverso Trentino Network.

Media gateway

I media gateway sono apparati con la funzione di collegare i vari componenti della piattaforma di telefonia su IP con le componenti telefoniche tradizionali. Ne esistono di vario tipo a seconda dell'elemento da integrare: linee ISDN, linee analogiche, apparati fax, telefoni tradizionali e altro ancora.

I media gateway adottati da Trentino Network sono opportunamente testati e collaudati con la piattaforma di commutazione Novas. Sono disponibili i prodotti riportati nella seguente tabella.

| Codice | Modello | Descrizione |
|---------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| MG-1E1 | Patton SN4960 4E 30V | Media gateway con 1 porta PRI ISDN |
| MG-2E1 | Patton SN4960 4E 60V | Media gateway con 2 porte PRI ISDN |
| MG-4E1 | Patton SN4960 4E 120V | Media gateway con 4 porte PRI ISDN |
| Q.SIG | | Licenza Qsig per MG-xE1 (indipendente dal numero di interfacce attivate) |
| MG-2BRI | Patton SN4638 | Media gateway con 2 porte BRI ISDN |
| MG-4BRI | Patton SN4554 | Media gateway con 4 porte BRI ISDN |
| MG-FAX-2FXS | Linksys PAP 2T | Media gateway FAX con 2 porte FXS |

A fronte dell'installazione di un media gateway e dopo le opportune verifiche tecniche è possibile effettuare **il collegamento del centralino telefonico del cliente alla piattaforma di commutazione della Pubblica Amministrazione Locale**. Lo scopo è di consentire alla rete telefonica del cliente di parlare con la rete telefonico della Pubblica Amministrazione Locale senza che questo generi costi aggiuntivi.

Per rendere possibile questa funzione il nuovo Ente dovrà sottoscrivere un accordo di interscambio di traffico con gli Enti collegati alla piattaforma intercomunità della Pubblica Amministrazione Locale.

Nei corrispettivi del prodotto sono compresi i servizi di configurazione da remoto del media gateway e della piattaforma di commutazione (per la parte relativa al media gateway). Si precisa che per i media gateway, con interfaccia **ISDN Primaria** il servizio prevede anche la posa in opera on-site. Per gli altri tipi di media gateway le attività on site dovranno essere richieste e saranno quotate a parte in modalità tempo e spesa.

Nei corrispettivi sono compresi anche gli oneri del servizio di **manutenzione**. La **manutenzione** prevede la soluzione da remoto di malfunzionamenti software e di configurazione e l'aggiornamento del software per risolvere eventuali malfunzionamenti che si presentassero. In aggiunta, per i soli media gateway con interfaccia **ISDN Primaria**, il servizio prevede la soluzione di malfunzionamenti hardware, il monitoraggio del sistema (raggiungibilità dei vari componenti), la sostituzione dell'hardware a fronte di rotture e gli interventi on-site. I media gateway dotati di interfaccia ISDN BRI e interfaccia FXS sono coperti unicamente secondo i termini di garanzia del produttore. Gli interventi on-site saranno quotati a tempo e spesa. Nuovi media gateway potranno essere preconfigurati, spediti via corriere e posati in opera dal personale tecnico del cliente.

Telefoni IP

Si definisce telefono IP quel telefono che implementa nativamente il protocollo IP. I modelli offerti nel presente listino sono dotati di doppia porta ethernet e funzionalità di alimentazione sia attraverso rete elettrica che attraverso gli switch di rete locale in modalità Power over Ethernet.

I telefoni IP adottati da Trentino Network sono opportunamente testati e collaudati con la piattaforma di commutazione Novas. Alla data sono disponibili i prodotti riportati nella seguente tabella, ma ulteriori modelli potranno essere aggiunti in futuro.

| Codice | Modello | Descrizione |
|---------------|-----------------|-----------------------------|
| TEL-S300 | Snom 300 | Telefono IP Snom 300 |
| TEL-L922 | Linksys SPA 922 | Telefono IP Linksys SPA 922 |
| TEL-S360 | Snom 360 | Telefono IP Snom 360 |

Per questi prodotti sono previsti i servizi di configurazione sulla piattaforma di commutazione secondo le specifiche concordate con il cliente e la manutenzione correttiva che prevede la soluzione da remoto di malfunzionamenti software e di configurazione e/o l'aggiornamento del software per risolvere eventuali malfunzionamenti che si presentassero. Si ricorda che per

i telefoni IP non sono previste operazione on-site da parte di Trentino Network e che i telefoni IP sono coperti unicamente secondo i termini di garanzia del produttore.

Prodotti e Servizi TDM over IP

I servizi di tipo TDM over IP permettono il trasporto di linee di tipo Time Division Multiplexing su reti IP. Questi servizi sono in genere utilizzati per l'interconnessione tra le centrali telefoniche. In tal caso le caratteristiche generali del servizio sono:

3. mette a disposizione un collegamento di tipo TDM tra due sedi remote per il collegamento di centralini;
4. permette la trasmissione della voce, dei fax e di eventuali comunicazioni modem;
5. è trasparente al protocollo utilizzato dai centralini (accessi base e primari ISDN, CORNET, Qsig, ecc.).

Sono disponibili due tipologie di servizio in dipendenza della banda trasmissiva che la rete geografica mette a disposizione tra le sedi ove sono posti i centralini da collegare:

6. **servizio TDM over IP senza compressione:** implementa una connessione TDM di velocità netta 2 Mbps; utilizzabile in genere ove si ha una connettività di almeno 10Mbps, non fa compressione ed occupa la banda in maniera statica indipendentemente dal numero di telefonate attive ad un certo istante;
7. **servizio TDM over IP con compressione:** implementa una connessione TDM di velocità netta 2 Mbps; questo servizio esegue la compressione del traffico voce ed occupa la banda in maniera dinamica a seconda delle chiamate attive ad un certo istante. Il numero di canali voce configurati verrà concordato in fase di attivazione e potrà variare tra 1 e 30, in dipendenza dei canali configurati sui centralini da collegare.

| Codice | Descrizione |
|---------------|-----------------------------------------|
| F001-A | Servizio TDM over IP senza compressione |
| F001-B | Servizio TDM over IP con compressione |

Per questo prodotto sono previsti i seguenti servizi di configurazione degli apparati TDM over IP e la posa in opera on-site e il servizio di **manutenzione** comprendente la soluzione di malfunzionamenti hardware e software e la sostituzione dell'hardware qualora questa si renda necessaria a causa di malfunzionamenti.

In alcune situazioni, in dipendenza della situazione esistente (come ad esempio centralini obsoleti o con caratteristiche particolari oppure connettività di rete non di qualità) potrebbe

essere necessario un test di validazione della soluzione tecnica consistente in una breve prova di collegamento dei centralini stessi.

La fornitura diverrà definitiva dopo un periodo di collaudo della durata compresa tra **una e tre settimane** che confermerà la rispondenza del servizio ai requisiti. Per questa fase di test si consiglia di coinvolgere anche la ditta incaricata della gestione dei centralini. Lo scopo è di avere la conferma puntuale che sui sistemi non sono state rilevate anomalie tali da influenzare il corretto funzionamento degli stessi.

Note generali sui servizi

I servizi integrati nell'offerta dei prodotti di telefonia su IP sono quelli di **attivazione e manutenzione** (correttiva o programmata).

L' **attivazione**, ha come obiettivo l'avvio del servizio e verrà conclusa con apposito verbale di collaudo controfirmato dalle parti. Di norma l'**attivazione** comprende anche l'intervento on-site per particolari prodotti o nel caso di particolari esigenze le attività accessorie andranno quotato a tempo e spesa. La **manutenzione** comprende sia le attività **correttive** atte a ripristinare il funzionamento del sistema allo stato del suo collaudo iniziale e le attività **programmate** riguardanti modifiche che vanno implementate rispetto alla situazione iniziale, ma sempre all'interno delle funzionalità comprese nel presente listino. Di norma la **manutenzione programmata** non comprende interventi on-site. Gli oneri della **manutenzione** non sono associati ad un componente in particolare, ma alla piattaforma stessa come *un unicum*. Quindi il cliente acquista la possibilità di effettuare un certo numero di modifiche alla propria soluzione, entro i limiti delle funzionalità previste su Novas. A titolo di esempio per operazione si intende il cambio del nome e del numero di un telefono.

Attività a carico del cliente

Restano a carico del cliente:

- La predisposizione di alimentazioni elettriche per il sistema di commutazione, per i media gateway e per i telefoni.
- La configurazione della LAN (vlan, quality of service...).
- La configurazione della WAN (quality of service...).
- Gli oneri per eventuali interventi che si rendessero necessari nella migrazione da parte dei gestori dei centralini esistenti.
- Gli eventuali interventi per l'adattamento infrastrutturale quali, a titolo indicativo e non esaustivo, eventuali cablaggi aggiuntivi che si rendessero necessari.

- La messa a disposizione degli apparati per la protezione dell'alimentazione in caso di mancanza di energia elettrica;
- Gli eventuali oneri per interventi sui centralini da parte della società che ne esegue la manutenzione.
- La compilazione e trasmissione (su template fornito) a Trentino Network, in forma elettronica, dell'elenco degli utilizzatori telefonici.

Per il dettaglio di queste attività si vedano le informazioni in Appendice.

SLA

Per quanto concerne il supporto in caso di guasti o malfunzionamenti le chiamate, sia per la potranno essere aperte a mezzo telefono o fax tra le ore 8.00 e le ore 18.00 dei giorni feriali.

Il livello di servizio implementato sulla piattaforma rispecchia il **servizio Gold** attualmente in uso dai maggiori operatori.

In particolare ripristino del **80% dei guasti entro le 8 ore lavorative**.

Le richieste di manutenzione programmata, soprattutto nel caso di traslochi o spostamento di un numero significativo di telefoni, saranno concordate e in ogni caso dovranno essere segnalate con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

Per quanto concerne il supporto sulla componente assimilata al posto di lavoro, che non è nel diretto controllo di Trentino Network, (in particolare i telefoni) il servizio prevede che venga erogato il supporto atto a garantire il rispetto dei livelli di servizio ad oggi contrattualizzati dal attuale gestore.

In particolare

per i **PdL "critici"** (SLA riferiti all'orario di lavoro):

- **80%** delle chiamate risolte nelle **3 ore**
- **90%** delle chiamate risolte nelle **6 ore**
- **100%** delle chiamate risolte nelle **36 ore**

per i **PdL "NON critici"** (SLA riferiti all'orario di lavoro):

- **85%** delle chiamate risolte nelle **8 ore**
- **95%** delle chiamate risolte nelle **16 ore**
- **100%** delle chiamate risolte nelle **48 ore**

Quotazioni

| Piattaforme di commutazione Dedicata | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Codice | Descrizione | Tariffa annua |
| NV-525 | Novas Dedicata - fino a 250 telefoni | € 11.000,00 |
| NV-535 | Novas Dedicata - fino a 350 telefoni | € 12.500,00 |
| NV-550 | Novas Dedicata - fino a 500 telefoni | € 15.000,00 |
| NV-575 | Novas Dedicata - fino a 750 telefoni | € 22.000,00 |
| NV-3010 | Novas Dedicata - fino a 1000 telefoni | € 28.000,00 |
| NV-3015 | Novas Dedicata - fino a 1500 telefoni | € 33.000,00 |
| NV-3020 | Novas Dedicata - fino a 2000 telefoni | € 40.000,00 |
| NV-3025 | Novas Dedicata - fino a 2500 telefoni | € 48.000,00 |
| NV-3030 | Novas Dedicata - fino a 3000 telefoni | € 54.000,00 |

| Piattaforme di commutazione Virtuale | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| Codice | Descrizione | Tariffa annua |
| NV-010 | Novas Virtuale, fino a 10 telefoni | € 600,00 |
| NV-015 | Novas Virtuale, fino a 15 telefoni | € 900,00 |
| NV-030 | Novas Virtuale, fino a 30 telefoni | € 1.700,00 |
| NV-050 | Novas Virtuale, fino a 50 telefoni | € 2.600,00 |
| NV-100 | Novas Virtuale, fino a 100 telefoni | € 4.900,00 |

| Servizio TDM | | |
|---------------------|-----------------------------------------|----------------------|
| Codice | Descrizione | Tariffa annua |
| F001A | Servizio TDM over IP senza compressione | € 2.350,00 |
| F001B | Servizio TDM over IP con compressione | € 3.500,00 |

| Telefoni IP | | |
|--------------------|-------------------------------|----------------|
| Codice | Descrizione | Listino |
| TEL-S300 | Telefono IP Snom 300 | € 85,00 (*) |
| TEL-L922 | Telefono IP Linksys SPA 922 | € 80,00 (*) |
| TEL-S360 | Telefono IP Snom 360 | € 180,00 (*) |
| LIC- QSIG | Licenza Qsig per MG-xE1 | € 350,00 (*) |
| MG-2FXS | Media gateway con 2 porte FXS | € 50,00 (*) |

(*) La quotazione dei telefoni IP verrà aggiornata in funzione dei prezzi di mercato al momento dell'offerta.

| Media Gateway | | |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| Codice | Descrizione | Tariffa annua |
| MGF-1E1 (1) | Media gateway con 1 porta PRI | € 1.300,00 |
| MGF-2E1 (1) | Media gateway con 2 porte PRI | € 1.800,00 |
| MGF-4E1 (1) | Media gateway con 4 porte PRI | € 2.700,00 |
| MGF-2BRI (1) | Media gateway con 2 porte BRI | € 300,00 |
| MGF-4BRI (1) | Media gateway con 4 porte BRI | € 580,00 |

| Media Gateway | | |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| Codice | Descrizione | Tariffa annua |
| MG-1E1 (2) | Media gateway con 1 porta PRI | € 650,00 |
| MG-2E1 (2) | Media gateway con 2 porte PRI | € 850,00 |
| MG-4E1 (2) | Media gateway con 4 porte PRI | € 1.250,00 |

(1) Compresa fornitura hardware

(2) Esclusa fornitura hardware

Condizioni generali

Per gli interventi al di fuori del comune di Trento verranno addebitate le spese di trasferta secondo il tariffario ACI.

Ove non diversamente specificato le spese di spedizione dei vari materiali sono a carico del cliente. Appendici

Funzionalità telefoniche

| FUNZIONALITÀ | DESCRIZIONE |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentazione del numero del chiamante | Sul telefono chiamato viene mostrato il numero del chiamante |
| Presentazione del nome del chiamante | Sul telefono chiamato viene presentato il nome del chiamante |
| Trasferimento cieco | La telefonata viene trasferita senza che chi la trasferisce ed il destinatario della trasferta si parlino |
| Trasferimento con consultazione | La telefonata viene trasferita dopo che chi la trasferisce ed il destinatario della trasferta hanno avuto la possibilità di parlarsi |
| Deviazione a tempo | La chiamata viene deviata su un numero prestabilito dopo un certo tempo (da definire) che il telefono chiamato squilla libero |
| Deviazione su occupato | La chiamata viene deviata su un numero prestabilito quando il chiamato viene trovato occupato |
| Deviazione multipla | La deviazione (di tipo a tempo o su occupato) può avvenire un certo numero di volte (da definire) in cascata |
| Ricaduta su posto operatore di chiamata interna | Politica di ricaduta di chiamata interna sul posto operatore |
| Ricaduta su posto operatore di chiamata esterna | Politica di ricaduta di chiamata esterna su posto operatore |

| | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nondisturbare | Al telefono che ha attivo questo servizio non arriva assolutamente nessuna chiamata |
| Conferenza | Possibilità di mettere in audioconferenza un certo numero (da definire) di telefoni interni, esterni e cellulari (eventuali combinazioni da definire) |
| Prenotazione su occupato | Possibilità di prenotare la chiamata verso un telefono che risulta occupato ad un primo tentativo |
| Gruppo di risposta base | Un gruppo di telefoni sono configurati in modo che se uno squilla un'altro può ricevere la chiamata digitando un certo codice da definire |
| Gruppo di risposta con puntatore personale | Quando suonano contemporaneamente 2 telefoni del gruppo c'è la possibilità di indicare a quale dei due si vuole rispondere digitando (dopo un certo codice da definire) l'interno a cui si vuole rispondere |
| Numero di ricerca ciclico | Ad un unico numero corrispondono più telefoni che vengono fatti squillare ciclicamente |
| Numero di ricerca con capofila | Ad un unico numero corrispondono più telefoni che vengono fatti squillare partendo sempre da un telefono capofila |
| Esclusione dal gruppo del numero di ricerca | Possibilità per un telefono di escludersi dal numero di ricerca |
| Deviazione delle chiamate da un numero di ricerca ad un altro | Possibilità di deviare le chiamate da un numero di ricerca ad un altro |
| Avviso di chiamata | Se vi è una chiamata in corso e ne arriva una seconda questa viene segnalata; |
| Messa in attesa | Una chiamata viene messa in attesa e poi ripresa |
| Music on hold | Possibilità di fare il play della music on hold |
| Numero personale per gli operatori del PO | Per poter essere chiamati direttamente |

| | |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scelta tra più sorgenti delle chiamate dirette a PO | I posti operatore vedono se la chiamata è interna o esterna e possono scegliere, nel caso di coda, a quale rispondere |
| Trunk to trunk fatto da PO | Per mettere in comunicazione due chiamate interne o esterne (anche tutte e 2 originate dal PO) |
| Tasti programmabili e stato linea per telefoni evoluti | Fa la chiamata diretta a quel numero e ne dà lo stato: led spento per libero, led lampeggiante per call setup in corso, led fisso per occupato; oggi lo stato di occupato in rete non funziona |

Opzionalmente sono disponibili su richiesta le seguenti funzionalità:

- alberi di risposta a menù
- servizi di call center
- video chiamata
- video conferenza
- extension mobility
- unified messaging
- integrazione CTI tra piattaforma telefonica e piattaforma informatica (PC).

Attività a carico del cliente

Per il buon funzionamento di un sistema di telefonia su IP è da tenere in considerazione quanto segue riguardo all'alimentazione elettrica, alla rete locale ed alla rete dati geografica.

Alimentazione elettrica

I telefoni IP possono essere alimentati direttamente da rete elettrica o dall'apparato di rete locale (switch) nel caso questo fosse dotato della funzionalità di power over ethernet; i media gateway e gli adattatori telefonici sono di norma alimentabili solo attraverso la rete elettrica, così come le piattaforme di commutazione. Per garantire il funzionamento del sistema telefonico in caso di caduta della rete elettrica è necessario proteggere l'alimentazione dei vari componenti tramite batteria. Per i telefoni, essendo questi distribuiti in tutto l'edificio, potrebbe essere un problema. Per questo si suggerisce l'alimentazione degli stessi direttamente dallo switch di rete locale in modo che proteggendo l'alimentazione di questo si garantisce la protezione a tutti i telefoni.

Il servizio Novas Virtuale utilizza inoltre, per la segnalazione tra piattaforma di commutazione, sita nel data center di Trentino Network, e telefoni e media gateway , installati in sede cliente, la rete dati geografica. Anche il router, apparato di terminazione della rete dati geografica, dovrà eventualmente avere l'alimentazione protetta.

Rete locale

Nell'implementazione di soluzioni di telefonia IP si suggerisce di collegare i telefoni IP in cascata tra la presa a muro ed il PC. In tal modo si utilizza un minor numero di punti rete sul cablaggio strutturato ed un minor numero di porte sullo switch di rete locale, utilizzando quest'ultimo sia per il trasporto del traffico telefonico che di quello dati.

Affinché l'integrazione tra fonia e dati sia la migliore possibile si suggerisce di trasportare il traffico dati e quello voce su vlan diverse e di implementare sugli switch politiche di quality of service. Su reti locali piccole (meno di 15 client) con poco traffico tra i client questi accorgimenti potrebbero non essere necessari.

Rete dati geografica

Qualora fosse usata una rete dati geografica non gestita da Trentino Network per il trasporto della voce essa dovrà essere opportunamente configurata, a carico del cliente, per supportare politiche di quality of service.

Indirizzamento IP dei telefoni

I telefoni IP utilizzano indirizzamento dinamico facendo riferimento ad un server dhcp installato sulla piattaforma di commutazione stessa. Questo non crea alcun problema se il traffico fonia e dati utilizzano vlan diverse, in caso contrario si dovranno adottare adeguati accorgimenti. L'attività di definizione di tali accorgimenti dovrà essere effettuata con Trentino Network che provvederà a quotare a parte la consulenza.

Informazioni sui telefoni

Il cliente fornirà in formato elettronico una tabella con i dati iniziali di configurazione. Le eventuali modifiche che si renderanno necessarie saranno gestite secondo quanto riportato nel capitolo riguardo alla manutenzione programmata.

Per ogni telefono da attivare dovranno essere forniti almeno i seguenti dati:

- numero di telefono;
- nome della persona che lo utilizzerà;
- modello di telefono scelto per la persona;

- centro di costo di appartenenza;
- classi di abilitazione (interne, urbane, nazionali, internazionali, cellulari);
- eventuali altri servizi da attivare sul telefono fra quelli proposti a listino.

Nota riguardo alla manutenzione di sistemi di telefonia IP

Quando un sistema di telefonia IP sia stato installato e collaudato la cosa più frequente che può accadere è quella dello spostamento o dell'attivazione di un interno. La parte fisica di questa operazione è notevolmente semplificata in una soluzione IP rispetto a una soluzione tradizionale. Avendo infatti cura di preconfigurare tutte le porte dello switch di lan per supportare la fonia, lo spostamento del telefono IP all'interno della stessa sede non presuppone permuta di cavi o riconfigurazioni, basta prenderlo e spostarlo. Questa operazione può essere facilmente fatta anche dal personale tecnico del cliente anche se non particolarmente esperto.

ALLEGATO 1.3
LISTINO TARIFFE PROFESSIONALI

Le tariffe professionali giornaliere sono le seguenti:

| Livello | Qualifica | Tariffa |
|----------------|--------------------------|----------------|
| Dirigente | Consulente Senior | € 990,00 |
| 7° Quadro | Consulente o Progettista | € 510,00 |
| 7 | Progettista | € 400,00 |
| 6 | Tecnico Esperto | € 340,00 |
| 5 | Tecnico Operativo | € 280,00 |

Le tariffe si riferiscono all'orario di lavoro contrattuale in base alle previsioni in materia contenute sia nel Contratto Collettivo Nazionale della categoria che negli accordi integrativi aziendali e sono applicate per l'intera giornata o per frazioni di mezza giornata o quarto di giornata.

I livelli tariffari sopra indicati si riferiscono al Contratto Collettivo Nazionale delle TLC e vengono assegnati all'atto della assunzione, ovvero successivamente in relazione all'avanzamento professionale.