



## FOGLIO CONDIZIONI

### PROGETTO DI REALIZZAZIONE SERVIZIO VOIP

#### 1. Oggetto del Servizio

Il presente foglio condizioni disciplina il rapporto tra le parti per l'attivazione, gestione e manutenzione del servizio di fonia VoIP.

Si riporta, di seguito, lo schema di sintesi dei servizi previsti dal progetto

| Modulo | Descrizione del Servizio                             |
|--------|------------------------------------------------------|
| 1      | Centralino Telefonico in Cloud                       |
| 2      | Connettività dedicata per la fonia                   |
| 3      | Switch PoE Managed in Cloud                          |
| 4      | Apparati telefonici                                  |
| 5      | Attivazione del servizio per n.75 interni telefonici |
| 6      | Formazione                                           |
| 7      | Assistenza e manutenzione                            |

Per il dettaglio funzionale non espressamente specificato nel presente documento si rimanda a quanto descritto nel documento di offerta del 10/12/2025 prodotto dalla GlobalNet Italia.

##### 1.1. Centralino Telefonico in Cloud

Il servizio di Centralino Telefonico in Cloud prevede la messa a disposizione di una piattaforma di comunicazione telefonica ospitata su infrastruttura remota, accessibile tramite rete IP.

Il servizio include:

- n.1 centralino VoIP cloud con capacità di gestione fino a 1000 numerazioni in selezione passante (DID)
- Chiamate illimitate verso numerazioni fisse e mobili nazionali
- Funzionalità: smistamento e segreteria telefonica (voice mail), IVR (Interactive Voice Response), risponditore automatico con dirottamento preimpostato, deviazione chiamate anche a cellulare, gestione delle code e Routing intelligence verso altri interni o segreteria, storico del traffico/CDR (Call detail records), programmazione di black list e di white list, APP per smartphone e chat aziendale per instant messaging per una completa Unified communications, integrazione con CRM e altri database che contengono liste di contatti e anagrafiche.

##### 1.2. Connettività dedicata per la fonia

Il servizio comprende la fornitura di una connettività dati dedicata al traffico voce, progettata per garantire qualità, continuità e priorità delle comunicazioni telefoniche. La connessione è



configurata per assicurare livelli adeguati di banda, latenza e affidabilità, separando e proteggendo il traffico VoIP da altre tipologie di traffico dati.

- n.2 linee FTTC 50/10 Mbps, configurate come:
  - Linea principale + backup con banda identica (50/10)
  - Instradate su 2 carrier differenti per garantire la continuità del servizio
- Failover automatico

### **1.3. Switch PoE Managed in Cloud**

È prevista la fornitura di switch di rete PoE (Power over Ethernet) gestiti tramite piattaforma cloud. Gli apparati consentono l'alimentazione diretta dei telefoni IP e la gestione centralizzata della rete, inclusi monitoraggio, configurazione, segmentazione del traffico e diagnostica, garantendo elevati standard di sicurezza e affidabilità operativa:

Di seguito le caratteristiche di massima delle componenti:

- n.2 switch PoE 24 porte – Cloud Managed;
- n.2 switch Smart con 24 Porte Gigabit PoE;
- n.1 switch PoE 8 porte – Cloud Managed;
- n.4 Slot SFP.

Nell'ambito di tale servizio è prevista la configurazione dei nuovi switch per il collegamento con l'infrastruttura esistente del Comune.

### **1.4. Apparati telefonici**

La fornitura comprende i seguenti apparati telefonici IP necessari al funzionamento del servizio VoIP:

- n.75 Telefoni IP modello Yealink T31.

Gli apparati sono forniti in modalità di comodato d'uso per tutta la durata del contratto e di eventuale proroga. Gli apparati sono nuovi e coperti da garanzia del Fornitore secondo i termini e le condizioni previste dallo stesso.

### **1.5. Attivazione del servizio per n.75 interni telefonici**

Il servizio include l'attivazione, la configurazione e l'abilitazione del sistema VoIP per un numero complessivo di 75 interni telefonici. Ogni interno sarà configurato secondo le esigenze concordate, comprensive di numerazione, profili di chiamata e funzionalità associate.

Nell'ambito del servizio è prevista la portabilità delle numerazioni esistenti.

### **1.6. Formazione**

Il servizio prevede attività di formazione rivolte al personale dell'Ufficio Informatico del Comune, finalizzate a rendere lo stesso autonomo nello svolgimento delle attività di monitoraggio dello stato di funzionamento del servizio VoIP e delle relative componenti previste nel progetto.

La formazione comprende l'illustrazione delle funzionalità principali della piattaforma di centralino in cloud, degli strumenti di controllo e supervisione disponibili, nonché delle modalità di verifica del corretto funzionamento del sistema e di individuazione di eventuali anomalie di primo livello.



### 1.7. Assistenza e Manutenzione

Il servizio di assistenza e manutenzione comprende il supporto tecnico finalizzato alla gestione delle segnalazioni, alla risoluzione di eventuali anomalie e al mantenimento del corretto funzionamento del sistema VoIP e delle componenti fornite.

Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate mediante canale e-mail dedicato o tramite il numero di assistenza del Fornitore, secondo le modalità comunicate.

## 2. Durata del Servizio

La durata del servizio è fissata in 36 mesi dalla data di attivazione del sistema.

Alla scadenza di tale periodo il Comune si riserva la facoltà di prorogare il servizio per un ulteriore periodo di 36 mesi.

## 3. Condizioni economiche e modalità di esecuzione del servizio

### 3.1. Prezzo

L'importo del servizio da affidare è stabilito in **€ 31.532,20 oltre IVA**, articolato secondo la seguente ripartizione:

| Descrizione dei servizi                            | Unità di Misura | Qta | Importo Unitario (oltre IVA) | Importo Totale (oltre IVA) |
|----------------------------------------------------|-----------------|-----|------------------------------|----------------------------|
| Servizi una-tantum di attivazione del sistema VoIP | A corpo         | 1   | € 1.123,00                   | € 1.123,00                 |
| Canone di assistenza e manutenzione                | Canone /mese    | 36  | € 844,70                     | € 30.409,20                |

### 3.2. Requisiti e modalità di erogazione del servizio

L'affidamento avverrà ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 36/2023, tramite scambio di lettere commerciali, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici.

La società affidataria dovrà produrre garanzia definitiva secondo quanto disposto dagli artt. 53, comma 4, e 117 del D. Lgs. 36/2023, di importo pari al 5% del valore contrattuale.

Il servizio dovrà essere attivato, installato e configurato entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il fornitore dovrà garantire la continuità del servizio telefonico durante la migrazione dall'infrastruttura di telefonia esistente al sistema VoIP.

### 3.2. Modalità di fatturazione e di pagamento

I corrispettivi indicati al precedente §3.1 saranno fatturati secondo il seguente piano di fatturazione:

- I servizi "a corpo" saranno fatturati all'avvio operativo del sistema;
- I servizi "a canone" saranno fatturati come segue:
  - I canoni maturati dalla data di avvio del servizio fino al 31/12/2026 saranno fatturati



---

all'avvio operativo del sistema;

- I canoni a partire dal 01/01/2027 fino alla data di cessazione del servizio saranno fatturati con rate trimestrali anticipate.

La liquidazione verrà effettuata entro 30 giorni dalla presentazione della fattura emessa in modalità elettronica. Il pagamento sarà effettuato previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva attestante la regolarità della posizione contributiva dell'affidatario del servizio.

La società affidataria del servizio si impegna, altresì, al rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della Legge 136/2010 e successive modificazioni.

#### **4. Penali e risoluzione del contratto**

Nel caso di inadempienza agli obblighi contrattuali, fermo restando l'obbligo da parte dell'affidatario del servizio di provvedere con urgenza alla risoluzione del problema verificatosi, la stessa sarà passibile di una penale da € 100,00 a € 500,00 da determinarsi in base alla gravità della fattispecie verificatisi.

L'unica formalità richiesta per l'irrogazione delle penali è la contestazione dell'infrazione commessa mediante richiamo scritto (inviato tramite pec) e l'assegnazione di un termine (da considerarsi perentorio) per la presentazione di eventuali controdeduzioni, per assolvere all'obbligo di ottemperare alla prescrizione violata e rimuovere gli effetti perduranti della contestata violazione. Se le controdeduzioni e/o le giustificazioni fornite dall'affidatario non saranno accolte, la penale da applicare sarà trattenuta dall'importo del primo corrispettivo da corrispondere o, in alternativa, con escussione parziale della garanzia definitiva. Laddove, venga escussa la garanzia definitiva in conseguenza dell'applicazione della penale, è obbligo dell'affidatario del servizio reintegrare la garanzia, pena la risoluzione del contratto.

Le parti convengono che, oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per l'eventuale risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti fattispecie:

- fallimento dell'impresa;
- cessione del contratto;
- perdita del possesso di uno o più requisiti di ordine generale di cui agli articoli 94 e 95 del D. Lgs. 36/2023 e/o della capacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- abbandono o interruzione dei servizi senza giusta causa o forza maggiore.

L'Amministrazione comunale, inoltre, si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto a seguito dell'irrogazione di tre penali nell'arco di una annualità, comminate per inadempimenti nell'esecuzione dei servizi. In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.



## **5. Risoluzione controversie**

Qualora insorgano controversie in merito alla esecuzione del contratto e non sia possibile addivenire a una soluzione condivisa tra le parti, la definizione della controversia sarà demandata al Foro di Varese.

Per quanto non previsto nel presente Foglio Condizioni e a completamento delle disposizioni in esso contenute si rinvia alla normativa vigente in materia.

### **Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, si comunica che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti nell'ambito del presente affidamento è finalizzato unicamente ad adempiere agli obblighi connessi allo stesso, ed avverrà da parte di soggetti opportunamente autorizzati dal Comune di Malnate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire tali finalità, anche in caso di comunicazione a terzi, laddove previsto per l'esecuzione del contratto o in virtù di disposizioni normative. I dati saranno conservati per il tempo previsto dagli obblighi di legge a cui l'Ente deve sottostare durante lo svolgimento della propria azione amministrativa. L'affidatario del servizio si obbliga a comunicare tempestivamente al Comune di Malnate eventuali soggetti terzi di cui si dovesse avvalere per l'esecuzione del presente contratto.

Il conferimento dei dati di cui al presente articolo è necessario per adempiere al contratto e la loro mancata indicazione può precludere tale esecuzione. In relazione ai suddetti dati le parti hanno il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste, al Responsabile Protezione dati dell'Ente, contattabile all'indirizzo [dpo@comune.malnate.va.it](mailto:dpo@comune.malnate.va.it). I soggetti a cui si riferiscono i dati personali hanno diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ne ravvisino la necessità.

Il Responsabile dell'Area Affari Generali  
Cafasso Antonio

*Documento firmato digitalmente; la firma autografa è sostituita con l'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile, ai sensi dell'art. 21 e 24 D. Lgs. 82/2005.*