

**ARPAE**  
**Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia**  
**dell'Emilia - Romagna**

\* \* \*

**Atti amministrativi**

Determinazione dirigenziale	n. DET-2017-23 del 13/01/2017
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi. Indizione di appalto specifico per l'affidamento della fornitura di Servizi di Desktop Outsourcing per Arpae mediante procedura di rilancio competitivo tra le ditte aggiudicatarie dell'Accordo Quadro “Desktop Outsourcing 2” stipulato da Consip s.p.a..
Proposta	n. PDTD-2017-15 del 10/01/2017
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi
Dirigente adottante	Santovito Piero
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi
Dirigente proponente	Dott. Santovito Piero
Responsabile del procedimento	Santovito Piero

Questo giorno 13 (tredici) gennaio 2017 presso la sede di Viale Silvani, 6 in Bologna, il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Santovito Piero, ai sensi del Regolamento Arpae sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 75 del 13/07/2016 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

**Oggetto: Servizio Sistemi Informativi. Indizione di **appalto specifico** per l'affidamento della fornitura di Servizi di Desktop Outsourcing per Arpae mediante procedura di rilancio competitivo tra le ditte aggiudicatrici dell'Accordo Quadro "Desktop Outsourcing 2" stipulato da Consip s.p.a.. Importo a base di gara Euro 1.249.865,20 IVA esclusa. Oneri per la sicurezza pari a Euro 0,00**

---

VISTE:

- la D.D.G. n. 136 del 23/12/2016 - Direzione Amministrativa- Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di previsione dell'Agenzia per la Prevenzione, l'Ambiente e l'Energia dell'Emilia Romagna per il triennio 2017 - 2019, del Piano Investimenti 2017-2019, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2017 e del Budget generale e della programmazione di cassa per l'esercizio 2017;
- la D.D.G. n. 137 del 23/12/2016 - Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle linee guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per l'anno 2017 ai centri di responsabilità dell'Agenzia per la Prevenzione, l'Ambiente e l'Energia dell'Emilia Romagna;
- la DDG. 110 del 28/10/2016 – Adozione del programma biennale degli acquisti di forniture e servizi per gli anni 2017-2018;
- il regolamento Arpae in materia di approvvigionamento;
- il regolamento Arpae in materia di decentramento amministrativo;

RICHIAMATI:

- l'art. 1, comma 512 della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (c.d. Legge di stabilità 2016) che prevede l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di provvedere ai propri acquisti di beni e servizi informatici esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip s.p.a. o dei soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali per i beni e servizi disponibili presso gli stessi soggetti;
- il comunicato del Presidente dell'A.N.A.C. dell'11.05.2016, che relativamente al periodo transitorio relativo all'entrata in vigore del d. lgs. 50/2016 (c.d. nuovo codice dei contratti) ha chiarito che continuano ad applicarsi le disposizioni del d. lgs. 163/2006 alle procedure negoziate in attuazione di accordi quadro aggiudicati prima dell'entrata in vigore del nuovo Codice;

**PREMESSO:**

- che il Servizio Sistemi Informativi deve garantire l'operatività per oltre 1.300 postazioni di lavoro collegate in rete e distribuite su una pluralità di sedi di lavoro, prestando agli utenti i necessari servizi di assistenza nell'utilizzo di tutte le apparecchiature informatiche in dotazione, facendosi carico della manutenzione e del buon funzionamento delle macchine;
- che in data 07/04/2017 è in scadenza il contratto vigente per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware e software mediante Help Desk per le strutture di Arpae, aggiudicato con Determinazione n. 516 del 15/07/2013 per un periodo di 24 mesi, e rinnovato da ultimo, in conformità delle condizioni del bando iniziale, con Determinazione n. 759 del 07/10/2016;
- che si rende necessario provvedere in tempi utili al mantenimento del servizio di manutenzione e assistenza Hardware e Software, di rilevanza strategica per l'Agenzia;
- che è stata verificata la possibilità di espletare la procedura per l'affidamento dei servizi di interesse sul sistema Acquisti in rete p.a. messo a disposizione da Consip s.p.a., data l'attivazione dell'accordo quadro "Desktop Outsourcing 2" stipulato in data 17/11/2014 - della durata di 24 mesi e successivamente rinnovato sino al 16.11.2017 - per la fornitura di servizi di desktop management per le Pubbliche Amministrazioni;
- che tale Accordo Quadro, stipulato ai sensi dell'art. 59 comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006 con più operatori economici, prevede la possibilità per le Pubbliche Amministrazioni di rilanciare un confronto competitivo fra i soggetti aggiudicatari, mediante l'indizione di appalti specifici, misurati sulle proprie esigenze;
- che i Fornitori aggiudicatari del suddetto Accordo Quadro risultano **ad oggi** i seguenti:
  - R.T.I. HP Enterprise Services Italia S.r.l. - Fujitsu Technology Solutions S.p.a.
  - Fastweb S.p.a.
  - R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Infordata S.p.a.;

**CONSIDERATO:**

- che nel dettaglio i servizi presenti nell'Accordo Quadro concernono i servizi di gestione, supporto e di fornitura in locazione operativa di apparecchiature hw costituenti postazione di lavoro informatizzata, e sono articolati in:
  - Servizi obbligatori, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere in Appalto specifico per poter usufruire dell'Accordo quadro;

- Servizi opzionali, servizi che possono essere richiesti dalle Amministrazioni a completamento della fornitura richiesta in Appalto specifico;
  - Servizi accessori, servizi a condizioni da definirsi da parte delle amministrazioni;
- che il Servizio Sistemi Informativi ha provveduto ad espletare l'attività istruttoria per la predisposizione degli atti di gara, nel corso della quale sono state definite le specifiche tecniche dei servizi necessari all'Agenzia;
- che i servizi richiesti dall'Agenzia sono dettagliati nella Richiesta di Offerta e nel Capitolato Tecnico qui allegati, così denominati secondo le definizioni contenute nell'Accordo quadro:

<b>Servizi obbligatori</b>	
Servizio di gestione della Pdl	GDPL
Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione	APDL1
Contact center – Help desk I livello	SPU2
Help desk II livello	SPU3
Risoluzione problemi tecnici in locale	GPDL5
Help Desk manutenzione HW	SPU4
Installazione SW Pdl da remoto	GPDL3
Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale	GPDL31
Installazione/aggiornamento SW Pdl per evento straordinario	GPDL32
Gestione proattiva della Pdl	GPDL6
IMAC base	GPDL1
Monitoraggio e gestione server dipartimentali	GPDLM
<b>Servizi opzionali</b>	
Locazione operativa degli apparati HW costituenti la Pdl [pc desktop - thin client - monitor LCD a 22" - notebook in configurazione base - notebook in configurazione ultraportatile ]	LFPC1 LFPC3 LFLCD1 LFNB1 LFBN3
Servizio di virtualizzazione delle Pdl	VIR1

Servizio assistenza tecnica e manutenzione HW [PC desktop, PC desktop obsoleti, Notebook ]	MAN1 MAN12 MAN5
<b>Servizi accessori</b>	
Locazione operativa ulteriore HW per PdL	FIN12
Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa	MAN88
Servizio di manutenzione ulteriore HW dell'amministrazione	MAN77
Servizio di ritiro RAEE storici	RIT1
Servizio di laboratorio di certificazione PdL	LAB1

- che i servizi dovranno avere una durata di 36 mesi decorrenti dalla data di avvio dei servizi che non dovrà superare il termine massimo di 2 mesi dalla data di stipula del contratto;
- che la Richiesta di offerta disciplina le regole per l'aggiudicazione, in particolare:
  - il contenuto e le modalità di presentazione dell'offerta;
  - le modalità di aggiudicazione;
- che è stato calcolato l'importo stimato dell'appalto sulla base delle regole e dei prezzi unitari già definiti nell'accordo quadro, quantificato in un valore complessivo a base di gara pari ad Euro 1.249.865,20 (IVA esclusa);
- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che non sono stati riscontrati i suddetti rischi, essendo stato scelto come servizio di assistenza quello senza presidio, da remoto, pertanto non è necessario provvedere alla redazione del DUVRI;

RITENUTO:

- pertanto di indire un appalto specifico, ai sensi dell'art. 59, comma 8, del d. lgs. 163/2006, per la fornitura di Servizi di Desktop Outsourcing per Arpa Emilia Romagna mediante procedura di rilancio competitivo tra le ditte aggiudicatrici dell'Accordo Quadro "Desktop Outsourcing 2" stipulato in data 17/11/2014 da Consip s.p.a.;
- di stabilire il valore complessivo dell'appalto in euro 1.249.865,20 Iva esclusa;
- di dare atto che la procedura dovrà individuare l'Impresa aggiudicatrice dei servizi di interesse, in conformità a quanto prescritto nella documentazione dell'accordo quadro Desktop

Outsourcing, e in quella relativa all'appalto specifico dell'amministrazione e in particolare nella Richiesta di Offerta, nel Capitolato Tecnico di dettaglio e nello Schema di contratto di fornitura allegati alla presente;

- di approvare tutti gli atti di gara così costituiti quale parti integranti e sostanziali del presente provvedimento:

- Richiesta di Offerta allegato Sub A);
- Capitolato Tecnico allegato Sub B);
- Schema di Contratto allegato Sub C);
- Schema d'offerta Tecnica allegato Sub D);

- di demandare l'individuazione dei termini di ricezione delle offerte alla RdO che sarà inviata dalla Responsabile dell'Area Acquisizione Beni e Servizi, e che specificherà anche le modalità di presentazione della documentazione di gara;

- di stabilire che la fornitura verrà aggiudicata alla ditta che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa e secondo le modalità di attribuzione dei punteggi tecnici ed economici riportati nella Richiesta di offerta allegata sub A) al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

- di demandare l'esame delle offerte ad apposita commissione giudicatrice che sarà nominata successivamente alla scadenza del termine di presentazione delle offerte;

- di riservare all'Amministrazione la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida;

#### DATO ATTO:

- che Responsabile del procedimento è il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito, cui sono assegnati le funzioni ed i compiti di cui all'art. 10 del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163;

- che è stato acquisito presso l'ANAC il CIG 694109117F;

- che, ad intervenuta individuazione del soggetto contraente, con il provvedimento di aggiudicazione della fornitura saranno effettuate le necessarie imputazioni contabili;

#### SU PROPOSTA:

- del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito il quale ha espresso il proprio parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del presente provvedimento;

## DATO ATTO

- del parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, Dott. Giuseppe Bacchi Reggiani;

## DETERMINA

1. di indire, per le motivazioni espresse in premessa, **un appalto specifico, ai sensi dell'art. 59, comma 8, del d. lgs. 163/2006**, per l'affidamento della fornitura di Servizi di Desktop Outsourcing per Arpae mediante procedura di rilancio competitivo tra le ditte aggiudicatrici dell'Accordo Quadro "Desktop Outsourcing 2", **stipulato in data 17/11/2014 da Consip s.p.a., CIG .....**;
2. di approvare gli atti di gara allegati così costituiti quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento:
  - Richiesta di offerta all. sub A)
  - Capitolato tecnico all. sub B);
  - Offerta tecnica all. sub C);
  - Schema di contratto all. Sub D);
3. di quantificare il valore complessivo dell'appalto in euro 1.249.865,20 Iva esclusa;
4. di dare atto che non sussistono costi della sicurezza per rischio di interferenza, in quanto non sono state rilevate interferenze;
5. di stabilire che la fornitura verrà aggiudicata alla ditta che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo le modalità di attribuzione dei punteggi tecnici ed economici riportate nel documento Richiesta di Offerta;
6. di demandare l'individuazione dei termini di ricezione delle offerte alla RdO che sarà inviata dalla Responsabile dell'Area Acquisizione Beni e Servizi, e che specificherà anche le modalità di presentazione della documentazione di gara;
7. di demandare l'esame delle offerte e della documentazione di gara ad apposita commissione, che sarà nominata dopo la scadenza delle offerte;
8. di riservare all'Amministrazione la facoltà di aggiudicare la fornitura anche in presenza di una sola offerta valida;
9. di dare atto che espletata la fase di scelta del contraente, si procederà con apposita determina di aggiudicazione, all'affidamento della fornitura all'operatore economico selezionato;

10. di dare atto che il costo complessivo presunto per la fornitura di cui trattasi, stimato in **Euro** 1.249.865,20 oltre IVA 22% per un totale di Euro 1.524.835,54 per la quota di Euro 824.660,80 + IVA 22% riveste natura di “Servizi Informatici” e sarà a a carico degli esercizi dal 2017 al 2020 con quote da definirsi con riferimento al centro di responsabilità del Servizio Sistemi Informativi;
11. di dare atto che tale costo per la quota invece di Euro 154.398,00 + IVA 22% riveste natura di “Canoni di manutenzione” e sarà sempre a carico rispettivamente degli esercizi dal 2017 al 2020 con quote da definirsi sul medesimo centro di costo.
12. di dare atto infine che tale costo per la quota residua di Euro 270.806,40 + IVA 22% riveste natura di “Noleggio attrezzature” e la medesima imputazione su più esercizi e sul Centro di costo già indicato.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

SISTEMI INFORMATIVI

Dott. Piero Santovito



N. Proposta: PDTD-2017-15 del 10/01/2017

**Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi**

**OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi. Indizione di appalto specifico per l'affidamento della fornitura di Servizi di Desktop Outsourcing per Arpaе mediante procedura di rilancio competitivo tra le ditte aggiudicatarie dell'Accordo Quadro “Desktop Outsourcing 2” stipulato da Consip s.p.a..**

**PARERE CONTABILE**

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 11/01/2017

Il Responsabile dell'Area Bilancio e  
Controllo Economico

---

*Appalto Specifico finalizzato alla fornitura di Servizi di desktop Outsourcing per Arpae Emilia Romagna nell'ambito dell'Accordo Quadro per la fornitura di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni - Richiesta di Offerta*

**ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**RICHIESTA D'OFFERTA  
PER L'AFFIDAMENTO DI UN APPALTO SPECIFICO FINALIZZATO ALLA FORNITURA DI  
SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER ARPAE EMILIA ROMAGNA**

## INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO.....</b>	<b>5</b>
1.1 OGGETTO.....	5
1.2. BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO.....	6
1.3. DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI.....	7
1.4. REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE.....	7
<b>2. OFFERTA.....</b>	<b>8</b>
2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA.....	8
2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA.....	9
2.3 OFFERTA TECNICA.....	9
2.4 OFFERTA ECONOMICA.....	10
<b>3 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....</b>	<b>11</b>
3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....	11
3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI.....	13
3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA.....	14
3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE.....	15
3.5 ACCESSO.....	15
3.6. INFORMATIVA IN ORDINE ALL'INTENTO DI PROPORRE RICORSO GIURISDIZIONALE.....	16
<b>4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO.....</b>	<b>16</b>
4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA.....	16
4.2 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA.....	18
4.3 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO.....	19
<b>5. SUBAPPALTO.....</b>	<b>19</b>
<b>6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI.....</b>	<b>19</b>
<b>7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....</b>	<b>19</b>
<b>8. CODICE ETICO.....</b>	<b>20</b>
<b>9. ALLEGATI.....</b>	<b>20</b>

## **PREMESSA**

---

Il presente documento costituisce un invito a presentare offerta per l'affidamento di un Appalto Specifico per la fornitura di Servizi di desktop Outsourcing, basato sull'Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 59, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, per i servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni (di seguito, anche, "AQ Desktop Outsourcing"), stipulato da Consip in data 17/11/2014. In particolare, la presente procedura costituisce un rilancio competitivo - ai sensi dell'art. 59 co. 8 D.lgs. 163/2006 - tra i fornitori aggiudicatari del suddetto Accordo Quadro e, segnatamente tra:

- **R.T.I. HP Enterprise Services Italia S.r.l. - Fujitsu Technology Solutions S.p.A.**
- **Fastweb S.p.A.**
- **R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Infordata S.p.A.**

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente espressamente previsto, attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico (di seguito per brevità anche solo "Sistema") messo a disposizione dalla Consip S.p.A. conforme alle prescrizioni di cui al D.Lgs. n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), come dettagliatamente di seguito descritto mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura e presentazione dell'offerta, d'analisi, valutazione e aggiudicazione, oltre che le comunicazioni e gli scambi di informazioni, tutto come meglio specificato nella presente Richiesta di offerta.

Ai fini della partecipazione è indispensabile:

- il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D. Lgs. n. 82/2005;
- la seguente dotazione tecnica minima: un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 6.0 o superiore, oppure Mozilla Firefox 0.8 o superiore e un programma software per la conversione in formato .pdf dei file che compongono l'offerta.

Per la presente procedura è designato quale Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006, il Dott. Piero Santovito.

Ai sensi del combinato disposto dall'articolo 2, comma 2, della L. n. 241/1990 e dell'art. 11, comma 6, del D.Lgs. n. 163/2006 il termine del procedimento per la conclusione dell'Appalto Specifico è fissato in 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

In riferimento all'iniziativa in questione, si comunica che con la Determina n. 10 del 22/12/2010 l' l'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) ha stabilito che "Tutti i contratti attuativi, posti in essere dalle Amministrazioni in adesione all'accordo quadro, necessiteranno dell'emissione di un nuovo CIG ("CIG derivato") che identificherà lo specifico contratto" senza prevedere alcun contributo in capo all'Operatore economico nonché in capo alla Stazione Appaltante; a tal fine si rappresenta che il predetto CIG derivato è il seguente: 694109117F.

Si evidenzia che gli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro sopra menzionati, avendo già provveduto ad effettuare il versamento del contributo dovuto all' l'Autorità Nazionale Anticorruzione (già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici) in sede di partecipazione all'Accordo Quadro e in ragione del relativo importo, non sono tenuti ad ulteriori adempimenti ai sensi della predetta normativa.

L'avviso della Richiesta di offerta e, quindi, di avvio del confronto competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico è comunicato nell'apposito spazio "Area comunicazioni" presente a Sistema, nonché,

comunque presso la casella di posta elettronica del fornitore indicata nella dichiarazione necessaria per l'ammissione all'AQ. La Lettera d'invito può essere consultata dal fornitore invitato mediante l'accesso all'area del Sistema "Dettagli dell'iniziativa".

L'offerta per il presente Appalto Specifico deve essere presentata mediante l'utenza per l'accesso al Sistema ottenuta in sede di registrazione al Sistema medesimo, quindi dal legale rappresentante, ovvero da un procuratore (generale o speciale), in possesso degli idonei poteri di presentare offerta nelle gare ad evidenza pubblica, di impegnarsi e di stipulare contratti con la P.A..

Il Fornitore, con la presentazione dell'offerta per il presente Appalto Specifico, dà *per rato e valido* e riconosce senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente l'account all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile al Fornitore registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nella presente Richiesta di offerta e nei relativi allegati - tra cui in particolare le "Regole del Sistema di *e-Procurement* della Pubblica Amministrazione" (di seguito, per brevità, anche Regole), e le istruzioni presenti nel sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sito o le comunicazioni attraverso il Sistema.

In caso di violazione delle Regole tale da comportare la cancellazione della Registrazione dell'operatore economico, l'operatore economico medesimo non potrà partecipare alla presente procedura.

La presentazione dell'offerta e la serietà della medesima sono garantite dalla cauzione rilasciata per la stipula dell'Accordo Quadro di cui al paragrafo 8 del Capitolato d'Oneri.

I Fornitori manlevano e tengono indenne la Consip S.p.A., l'Amministrazione ed il Gestore del Sistema, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sofferte da questi ultimi e/o da terzi, a causa di violazioni delle regole contenute nella presente Richiesta di Offerta, dei relativi allegati, di un utilizzo scorretto od improprio del Sistema o dalla violazione della normativa vigente.

A fronte di violazioni di cui sopra, di disposizioni di legge o regolamentari e di irregolarità nell'utilizzo del Sistema da parte dei concorrenti, oltre a quanto previsto nelle altre parti della presente Richiesta di Offerta, la Consip S.p.A., l'Amministrazione ed il Gestore del Sistema, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, si riservano il diritto di agire per il risarcimento dei danni, diretti e indiretti, patrimoniali e di immagine, eventualmente subiti.

Qualora si desideri ausilio nel superamento di problemi tecnici riscontrati nel corso della procedura di Registrazione e/o presentazione dell'offerta, si consiglia di contattare il Call Center dedicato presso i recapiti indicati nel sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), di lasciare i dati identificativi dell'impresa e di specificare le problematiche riscontrate, fermo restando il rispetto di tutti i termini perentori previsti nella documentazione di gara.

## 1. ELEMENTI COSTITUTIVI DELL'APPALTO SPECIFICO

### 1.1 OGGETTO

La presente procedura di rilancio competitivo individuerà l'Impresa idonea ad erogare le seguenti categorie di servizi, in conformità a quanto prescritto nella documentazione dell'AQ Desktop Outsourcing, nel Capitolato Tecnico di dettaglio e nello Schema di contratto di fornitura allegati alla presente Richiesta di offerta.

SERVIZI RICHIESTI		
Componenti di Servizio	Codice	Rif. Capitolato Tecnico AQ DTO
<b>Servizi obbligatori</b>		
Servizio di gestione della Pdl	GDPL	Par. 4.2
Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione	APDL1	Par. 4.2.1
Contact center - Help desk I livello	SPU2	Par. 4.2.2
Help desk II livello	SPU3	Par. 4.2.3
Risoluzione problemi tecnici in locale	GPDL5	Par. 4.2.4
Help Desk manutenzione HW	SPU4	Par. 4.2.5
Installazione SW Pdl da remoto	GPDL3	Par. 4.2.6
Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale	GPDL31	Par. 4.2.7
Installazione/aggiornamento SW Pdl per evento straordinario	GPDL32	Par. 4.2.8
Gestione proattiva della Pdl	GPDL6	Par. 4.2.9
IMAC base	GPDL1	Par. 4.2.10
Monitoraggio e gestione server dipartimentali	GPDLM	Par. 4.2.11
<b>Servizi opzionali</b>		
Locazione operativa degli apparati HW costituenti la PdL [pc desktop - thin client - monitor LCD a 22" - notebook in configurazione base - notebook in configurazione ultraportatile ]	LFPC1	Par. 5.2.3
	LFPC3	Par. 5.2.4
	LFLCD1	Par. 5.2.6
	LFNB1	Par. 5.2.7
	LFBN3	Par. 5.2.8
Servizio di virtualizzazione delle PdL	VIR1	Par. 5.3
Servizio assistenza tecnica e manutenzione HW [PC desktop, PC desktop obsoleti, Notebook ]	MAN1	Par. 5.5.1
	MAN12	Par. 5.5.2
	MAN5	Par. 5.5.3

SERVIZI RICHIESTI		
Componenti di Servizio	Codice	Rif. Capitolato Tecnico AQ DTO
<b>Servizi accessori</b>		
Locazione operativa ulteriore HW per PdL	FIN12	Par. 6.2.4
Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa	MAN88	Par. 6.2.5
Servizio di manutenzione ulteriore HW dell'amministrazione	MAN77	Par. 6.2.6
Servizio di ritiro RAEE storici	RIT1	Par. 6.2.9
Servizio di laboratorio di certificazione PdL	LAB1	Par. 6.2.10

L'Impresa, una volta conseguita l'aggiudicazione definitiva, stipulerà il Contratto di fornitura dell'Appalto Specifico finalizzato alla fornitura dei servizi sopraindicati con l'Amministrazione richiedente.

La presente Richiesta di Offerta disciplina le regole per l'aggiudicazione e la stipula della procedura in oggetto e, in particolare:

- il contenuto e le modalità di presentazione dell'offerta (di cui al successivo capitolo 2 del presente documento);
- le modalità di aggiudicazione (di cui al successivo capitolo 3 del presente documento);
- le modalità di conclusione dell'appalto specifico (di cui al successivo capitolo 4 del presente documento).

## 1.2. BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO SPECIFICO

La Base d'asta della presente procedura è pari ad Euro **€1.249.865/20**, I.V.A. esclusa.

L'importo è stato calcolato in accordo con le regole dell'AQ, utilizzando, per i servizi obbligatori ed opzionali richiesti, i quantitativi indicati nella sottostante tabella ed inseriti nella apposita sezione all'interno del Sistema Telematico.

SERVIZI RICHIESTI			
Componenti di Servizio	Codice	Quantità	Durata
<b>Servizi obbligatori</b>			
Servizio di gestione della Pdl (senza presidio)	GPDL2	1775	36 mesi
Servizio di gestione Pdl virtualizzata	GPDL1	90	36 mesi
<b>Servizi opzionali</b>			
Locazione operativa pc desktop in configurazione base	LFPC1	350	36 mesi
Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	LFPC3	50	36 mesi
Locazione operativa monitor LCD a 22"	LFLCD2	300	36 mesi
Locazione operativa notebook in	LFNB1	30	36 mesi

SERVIZI RICHIESTI			
Componenti di Servizio	Codice	Quantità	Durata
configurazione base			
Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	LFNB2	10	36 mesi
Locazione operativa notebook in configurazione ultraportatile	LFNB3	30	36 mesi
Servizio di virtualizzazione delle PdL	VIR1	90	36 mesi
Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione	MAN1	300	36 mesi
Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione	MAN12	200	36 mesi
Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	MAN5	50	36 mesi

Nella tabella sottostante sono indicati i Servizi accessori richiesti. In accordo con quanto previsto dall'AQ, le basi d'asta sono state stimate autonomamente. Per il dettaglio delle componenti elementari del servizio RIT1, si rimanda al Capitolato tecnico AQ, par. 6.2.9 .

SERVIZI ACCESSORI				
Componenti di Servizio	Codice	Quantità	Durata	Canone/Prezzo
Locazione operativa ulteriore HW per PdL	FIN12	80	36 MESI	24.000
Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa	MAN88	80	36 MESI	14.400
Servizio di manutenzione ulteriore HW PdL dell'Amministrazione	MAN77	1	36 MESI	96.000
Servizio di ritiro RAEE storici	RIT1	1	36 MESI	9.250
Servizio di laboratorio di certificazione Pdl	LAB1	1	36 MESI	50.000

Il Contratto di fornitura spiegherà i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla data di stipula.

### **1.3. DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA DA RISCHI INTERFERENZIALI**

L'Amministrazione, dalle verifiche effettuate, non ha ritenuto sussistenti rischi da interferenza nelle sedi oggetto dell'appalto, per cui ha ritenuto di non predisporre il DUVRI. I costi per la sicurezza sono di conseguenza pari a 0,00 (zero).

### **1.4. REQUISITI NECESSARI PER LA PARTECIPAZIONE**



Il Fornitore, in conformità a quanto previsto al paragrafo 6 del Capitolato d'oneri dell'Accordo Quadro, dovrà dichiarare di aver provveduto ad aggiornare la documentazione amministrativa di cui al paragrafo 9.1 del suddetto Capitolato d'oneri.

## **2. OFFERTA**

---

### **2.1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

Tutti documenti relativi alla presente procedura, fino all'aggiudicazione, dovranno essere inviati all'Amministrazione, esclusivamente per via telematica attraverso il Sistema, in formato elettronico ed essere sottoscritti **a pena di esclusione** con firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s), del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà essere fatta pervenire dal concorrente all'Amministrazione, attraverso il Sistema, entro e non oltre il termine perentorio **delle ore \_\_\_\_\_ del giorno \_\_\_\_\_**, pena l'irricevibilità dell'offerta e, comunque, la non ammissione alla procedura. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

Il tempo del Sistema è il tempo ufficiale nel quale vengono compiute le azioni attraverso il Sistema medesimo e lo stesso è costantemente indicato a margine di ogni schermata del Sistema. In particolare, il tempo del Sistema è sincronizzato sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591. L'accuratezza della misura del tempo è garantita dall'uso, su tutti i server, del protocollo NTP che tipicamente garantisce una precisione nella sincronizzazione dell'ordine di 1/2 millisecondi. Le scadenze temporali vengono sempre impostate a livello di secondi anche se a livello applicativo il controllo viene effettuato dal sistema con una sensibilità di un microsecondo ( $10^{-6}$  secondi).

Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, la presentazione dell'offerta dovrà avvenire attraverso l'esecuzione di passi procedurali che consentono di predisporre ed inviare:

1. *Offerta tecnica*, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.2.,
2. *Offerta economica*, che consiste negli atti di cui al successivo paragrafo 2.2.3..

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta, che non siano già in formato .pdf, devono essere tutti convertiti in formato .pdf, **a pena di esclusione**.

La presentazione dell'offerta e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema, che si conclude attraverso la selezione dell'apposita funzione di "conferma ed invio" dell'offerta medesima.

L'offerta è composta da:

- **Offerta tecnica;**
- **Offerta Economica.**

La presentazione dell'offerta mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di

connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Consip S.p.a. e dell'Amministrazione ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera l'Amministrazione e il Gestore del Sistema da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. Consip S.p.A. si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta presentata entro il termine di presentazione della stessa è vincolante per il concorrente;
- entro il termine di presentazione dell'offerta, chi ha presentato un'offerta potrà ritirarla; un'offerta ritirata equivarrà ad un'offerta non presentata;
- il Sistema non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine di presentazione delle offerte, nonché offerte incomplete di una o più parti la cui presenza è necessaria ed obbligatoria.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'offerta, **a pena di esclusione**, i documenti specificati nei successivi paragrafi, sottoscritti con firma digitale. Si raccomanda la massima attenzione nell'inserire detti allegati nella sezione pertinente ed, in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, **pena l'esclusione** dalla procedura.

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'offerta, che il Sistema può rinominare i file che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica, dettata da vincoli tecnici, riguarda unicamente il nome del file e non, beninteso, il suo contenuto che resta, in ogni caso, inalterato.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 79, comma 5 quinquies, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. l'operatore economico con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita "Area comunicazioni" ad esso riservata ai fini della ricezione di ogni comunicazione inerente la presente procedura. L'operatore economico elegge altresì domicilio presso l'indirizzo, il numero di fax e l'indirizzo di posta elettronica certificata che ha indicato al momento della presentazione dell'offerta nell'ambito della procedura di cui alla prima fase, volta all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

Ai medesimi fini, in caso di R.T.I., ogni impresa facente parte del R.T.I. con la presentazione dell'offerta elegge automaticamente domicilio nell'apposita area del Sistema ad essa riservata.

Nel caso di indisponibilità del Sistema, e comunque in ogni caso in cui Consip lo riterrà opportuno, Consip invierà le comunicazioni inerenti la presente procedura a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento - eventualmente anticipandola via fax -, ovvero a mezzo fax o per mezzo di posta elettronica certificata, presso i recapiti indicati dal concorrente al momento di presentazione dell'offerta, nell'ambito della procedura di cui alla prima fase, volta all'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

## **2.2 CONTENUTO DELL'OFFERTA**

## **2.3 OFFERTA TECNICA**

L'Offerta Tecnica relativa all'Appalto Specifico "Desktop Outsourcing" dovrà essere in lingua italiana **priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico**, e dovrà pervenire attraverso il Sistema secondo la seguente procedura:

- invio attraverso l'inserimento a Sistema di una Relazione Tecnica (max 60 pagine, escluse eventuali schede tecniche dei prodotti richiesti) sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da persona munita da comprovati poteri di firma, predisposta secondo il Modello di Offerta Tecnica, di seguito allegato.

La Relazione dovrà essere prodotta - a mero scopo illustrativo - anche in caso di mancanza di attribuzione di punteggio relativo al merito tecnico in AS.

Con riferimento alla Relazione Tecnica nella stessa il concorrente dovrà, tra l'altro, indicare analiticamente le parti dell'offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..

In caso di R.T.I., la Relazione Tecnica dovrà, **a pena di esclusione** dalla procedura, essere sottoscritta con firma digitale, dal legale rappresentante o da persona munita da comprovati poteri di firma dell'impresa mandataria.

## **2.4 OFFERTA ECONOMICA**

Con riferimento alla presente procedura, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire all'Amministrazione, attraverso il Sistema, **a pena di esclusione**, una Offerta economica secondo la procedura e le modalità che seguono:

- inserimento nell'apposita sezione del Sistema dei valori richiesti con modalità solo in cifre; tali valori verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Offerta economica", che il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema dopo averla: *i)* scaricata e salvata sul proprio PC; *ii)* sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da persona munita da comprovati poteri di firma.

In caso di R.T.I., l'Offerta Economica dovrà essere, **pena l'esclusione** dalla presente procedura, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante o da persona munita da comprovati poteri di firma dell'impresa mandataria.

Con riferimento all'Offerta economica nella stessa il concorrente dovrà, tra l'altro:

- esprimere i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa di cui all'art. 87 co. 4 D.lgs. 163/2006;
- potrà dichiarare la facoltà di subappaltare parte dell'oggetto dell'Appalto Specifico, alle modalità e nei limiti consentiti;
- manifestare l'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo non inferiore a 180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza della presentazione della medesima.

Nell'Offerta economica tutti gli importi offerti dovranno essere indicati in cifre con 2 (due) decimali dopo la virgola (es. Euro 250,35=).

I prezzi unitari devono essere espressi nel rispetto della base d'asta e degli ulteriori vincoli stabiliti nel successivo paragrafo, **pena l'esclusione** dalla procedura.

La Somma dei prezzi complessivamente offerti equivale al "prezzo globale offerto", il quale non deve superare la base d'asta complessiva indicata.

Ciascun prezzo unitario deve essere offerto e, in ogni caso, sarà considerato onnicomprensivo di quanto previsto negli atti della procedura.

### **3 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO**

#### **3.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO**

Come previsto dal Capitolato d'oneri dell'AQ e precisamente al paragrafo 10.6, l'Amministrazione si riserva la scelta della migliore offerta sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa e secondo le modalità di attribuzione dei punteggi tecnici ed economici ivi riportati.

<b>Criterio</b>	<b>Punteggio massimo</b>
Punteggio Tecnico AQ (ereditato)	30
Punteggio Economico AS	70
<b>Totale</b>	<b>100</b>

In particolare, per i calcoli, che verranno effettuati in automatico sulla piattaforma Consip, si utilizzerà la seguente riga della tabella del Capitolato d'oneri dell'AQ, pag. 56:

<b>PT<sub>AS</sub></b>	<b>PT<sub>ER</sub></b>	<b>PE<sub>AS</sub></b>	<b>coefficiente <math>\alpha</math></b>
<b>0</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>1</b>

Saranno esclusi dalla presente procedura i concorrenti che offriranno prezzi unitari superiori ai prezzi offerti in AQ, nonché superiori al valore della base d'asta.

### **Attribuzione del punteggio economico in AS**

Il Punteggio Economico dell'Appalto Specifico verrà attribuito in ragione del prezzo offerto - nel rispetto del vincolo di cui al successivo paragrafo della presente Richiesta di Offerta - ed il cui relativo punteggio sarà attribuito in applicazione della seguente formula:

$$PE = PE_{max} \times \left[ 1 - \left( \frac{P_{off}}{P_{base}} \right)^k \right]$$

In particolare:

- **PE<sub>max</sub>** è il punteggio economico massimo attribuibile determinato in ragione di quanto stabilito nel precedente paragrafo 10.6;
- **P<sub>base</sub>** è il valore a base d'asta dell'Appalto Specifico, determinato sulla base di quanto stabilito al paragrafo 10.5 del presente Capitolato d'onere;
- **P<sub>off</sub>** è il prezzo complessivo di offerta calcolato come la sommatoria dei prezzi unitari offerti (nel rispetto del vincolo di cui al paragrafo 10.4) moltiplicati per le quantità richieste dall'Amministrazione e, ove appropriato, per la durata dell'Appalto Specifico o del singolo servizio. I canoni unitari trimestrali d'offerta dovranno essere espressi in Euro con al massimo 2 cifre decimali dopo la virgola.
- **k** è l'esponente che determina la pendenza della curva, pari a 2.

**Per l'assegnazione dei punteggi verranno considerati valori sino alla terza cifra decimale (es. 0,789), procedendo ad arrotondamento sulla terza cifra decimale.**

Si precisa che:

- L'Amministrazione si riserva il diritto di:
  - a) non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto contrattuale in conformità a quanto previsto dall'articolo 81, comma 3, del D. Lgs. 163/2006;
  - b) procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
  - c) sospendere, reindire o non aggiudicare la procedura motivatamente;
  - d) non stipulare motivatamente il Contratto anche qualora sia intervenuta in precedenza l'aggiudicazione;
- ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., l'Amministrazione e/o la Commissione giudicatrice si riserva di richiedere ai concorrenti di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione e delle dichiarazioni presentate, con facoltà di assegnare un termine perentorio, entro cui le imprese concorrenti devono far pervenire le dette precisazioni e/o giustificazioni, pena l'esclusione dalla procedura;
- si precisa che, nel caso di dichiarazioni mendaci, ferma restando l'applicazione dell'art. 38, comma 1, lettera h) del D. Lgs. n. 163/06 e di quant'altro stabilito dall'art. 49, comma 3, del Decreto stesso, si procederà all'esclusione del concorrente e all'escussione della cauzione provvisoria;
- le offerte anormalmente basse sono individuate ai sensi dell'art. 86 del D.Lgs. n. 163/2006 e valutate in base ai criteri e secondo la procedura di cui agli articoli 86, 87, 88 e 89 del D.Lgs. n. 163/2006.

- Saranno altresì esclusi dalla procedura:
  - i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte;
  - i concorrenti che abbiano omesso di fornire i documenti richiesti ovvero che abbiano reso false dichiarazioni.

### **3.2 ULTERIORI REGOLE E VINCOLI**

Saranno esclusi dalla presente procedura i concorrenti che presentino:

- offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura e di prestazione dei servizi specificate nella documentazione dell'AQ e nella documentazione della presente procedura,
- offerte che siano sottoposte a condizione,
- offerte incomplete e/o parziali,
- offerte di servizi che non rispettino le caratteristiche minime stabilite nell'AQ e nella documentazione della presente procedura, ovvero di servizi offerti con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito.

Fermo restando quanto previsto dall'AQ, saranno altresì esclusi dalla procedura:

- i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte;
- i concorrenti che abbiano omesso di fornire i documenti richiesti, ovvero che abbiano reso false dichiarazioni.

Si rammenta, a tal proposito, che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci, da un lato, comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, dall'altro lato, costituiscono causa d'esclusione dalla partecipazione alla presente procedura.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, l'Amministrazione si riserva di procedere, anche a campione, a verifiche d'ufficio.

Qualora venga accertata la realizzazione nella presente procedura di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile - ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990 -, l'Amministrazione si riserva la relativa valutazione, anche ai sensi dell'articolo 38, comma 1, lettera f), del D.Lgs. n. 163/2006 e dell'articolo 68 del R.D. n. 827/1924, al fine della motivata esclusione dalla partecipazione dai successivi rilanci del confronto competitivo indetti dall'Amministrazione, stessa ed aventi il medesimo oggetto della presente procedura.

L'Amministrazione si riserva, altresì, di segnalare alle Autorità competenti eventuali elementi che potrebbero attestare la realizzazione (o il tentativo) nella presente procedura di pratiche e/o intese restrittive della concorrenza e del mercato anche al fine della verifica della sussistenza di eventuali fattispecie penalmente rilevanti, provvedendo a mettere a disposizione delle dette autorità qualsiasi documentazione utile in suo possesso.

L'Amministrazione provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla

Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 1 del 10/01/2008.

### **3.3 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA**

Allo scadere del termine di presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto.

L'Amministrazione nomina, ai sensi dell'articolo 84 del D.Lgs. n. 163/2006, una Commissione di gara per la valutazione delle offerte presentate.

La procedura di aggiudicazione sarà aperta **il giorno \_\_\_\_\_, con inizio alle ore \_\_\_\_\_**, dalla Commissione all'uopo nominata che si riunirà presso la sede della Direzione Generale di Arpa via **Po 5 a Bologna**, e procederà, operando attraverso il Sistema, allo svolgimento delle seguenti attività:

- a. verifica della ricezione delle offerte tempestivamente presentate; la tempestività della ricezione delle offerte e che le stesse offerte siano composte di Offerta tecnica e Offerta economica (salva, in ogni caso, la verifica del contenuto di ciascun documento presentato) è riscontrata dalla presenza a Sistema delle offerte medesime in quanto, le eventuali offerte intempestive ed incomplete (ovvero, manchevoli di una o più parti necessarie ed obbligatorie) non sono accettate dal Sistema medesimo e dunque nessuna offerta è presente a Sistema.

A tale seduta della Commissione, nonché alle successive sedute aperte al pubblico (di seguito indicate) il concorrente potrà assistere collegandosi al Sistema a distanza attraverso la propria postazione.

Dell'esito delle predette attività sarà data apposita comunicazione al concorrente.

La Commissione di gara, quindi, procederà allo sblocco e all'apertura delle Offerte tecniche per accertare l'esistenza e la regolarità dei documenti in esse contenuti.

Della esecuzione della predetta attività verrà data preventiva comunicazione ai concorrenti ammessi.

Successivamente si procederà, in seduta pubblica, alla apertura delle Offerte economiche.

Della esecuzione della predetta attività verrà data preventiva comunicazione ai concorrenti ammessi.

Il Sistema renderà visibile ai concorrenti:

- il punteggio tecnico ereditato dell'AQ;
- l'elenco - per singolo concorrente - dei documenti caratterizzanti l'offerta economica presenti a Sistema;
- i valori economici offerti.

Di seguito, in seduta riservata, la Commissione procederà:

1. all'esame e verifica delle offerte economiche presentate;
2. alla verifica in ordine alla sussistenza in capo ai concorrenti di una situazione di controllo ex art. 2359 c.c. proponendo l'esclusione dei concorrenti per i quali accerta che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi, così come previsto dall'art. 38, comma 2, del D.Lgs. n. 163/2006;
3. all'attribuzione del punteggio economico sulla base del calcolo automatico effettuato dal Sistema secondo i criteri di cui al precedente paragrafo 3.1;
4. alla somma di tutti i punteggi parziali attribuiti alle diverse offerte e all'attribuzione del punteggio complessivo a ciascuna offerta;

5. in caso di parità in graduatoria, si procederà, in conformità a quanto previsto dall'articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre 1985: a tal fine si rappresenta l'opportunità che alla relativa seduta partecipi un rappresentante del concorrente munito di un documento idoneo ad attestare i poteri di rappresentare l'impresa e di modificare l'offerta.
6. alla verifica, attraverso il meccanismo automatico previsto dal Sistema, della presenza di eventuali offerte anormalmente basse, ai sensi dell'art. 86, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006;
7. In caso di assenza di anomalia, si procederà alla formazione della graduatoria provvisoria di merito in ragione del punteggio ( $P_{AS}$ ) complessivo a ciascuna offerta.

Nel caso di anomalia, o comunque nel caso in cui l'Amministrazione intenda avvalersi della facoltà di cui all'art. 86, comma 3, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., la Commissione comunica al responsabile del procedimento i nominativi dei concorrenti le cui offerte sono state ritenute non congrue; lo stesso responsabile del procedimento procederà, anche avvalendosi della stessa Commissione di gara, ad effettuare tutte le attività di verifica, in accordo con quanto previsto agli artt. 121 e 284 del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207.

La Commissione, infine, in seduta pubblica dichiarerà l'anomalia delle offerte che, all'esito del procedimento di verifica sono risultate non congrue procedendo alla formulazione della graduatoria provvisoria di merito.

### **3.4 COMUNICAZIONE DI AGGIUDICAZIONE**

All'esito delle predette attività, si procederà agli adempimenti relativi all'aggiudicazione ai sensi degli articoli 11 e 12 del D.Lgs. n. 163/2006 e, successivamente, si procederà alla comunicazione dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006.

Relativamente a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. il termine viene fissato in 30 (trenta) gg. Tale termine potrà essere prorogato con comunicazione a tutti i concorrenti.

### **3.5 ACCESSO**

Si evidenzia, preliminarmente, che l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato con le modalità, i limiti e la tempistica previsti agli articoli 13 e 79 del D.Lgs. n. 163/2006.

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente sia nell'Offerta Tecnica (in osservanza di quanto indicato all'"Allegato 1 - Offerta Tecnica") sia nelle giustificazioni prodotte (nel caso di una eventuale offerta anomala) le parti delle stesse contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Tale indicazione dovrà essere adeguatamente motivata ed il Concorrente dovrà allegare ogni documentazione idonea a comprovare l'esigenza di tutela.

L'Amministrazione garantirà comunque visione ed eventuale estrazione in copia di quella parte della documentazione che è stata oggetto di valutazione, e conseguente attribuzione del punteggio, da parte della Commissione giudicatrice qualora strettamente collegata all'esigenza di tutela del richiedente.

Rimane inteso che l'Amministrazione in ragione di quanto dichiarato dal Concorrente e di ciò che è stato sottoposto a valutazione dalla Commissione giudicatrice, procederà ad individuare in maniera certa e definitiva le parti che debbano essere segretate dandone opportuna evidenza nella comunicazione di aggiudicazione.



Saranno, inoltre, sottratti all'accesso tutti i dati giudiziari rinvenuti nella documentazione presentata dal Concorrente, nonché le informazioni annotate sul Casellario istituito presso l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici.

### **3.6. INFORMATIVA IN ORDINE ALL'INTENTO DI PROPORRE RICORSO GIURISDIZIONALE**

L'informativa di cui all'art. 243 bis del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. che il Concorrente intenda eventualmente presentare, resa nelle modalità indicate dal predetto articolo, dovrà essere indirizzata al Responsabile del Procedimento dott. Piero Santovito che assume il ruolo di soggetto Responsabile di tale fase del procedimento.

## **4. CONCLUSIONE DELL'APPALTO SPECIFICO**

---

### **4.1 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA**

Con la comunicazione di cui all'art. 79, comma 5, lett. a), del D.Lgs. n. 163/2006, verrà richiesto all'aggiudicatario della procedura di far pervenire all'Amministrazione, al di fuori del Sistema:

nel termine di 7 (sette) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione la seguente documentazione:

- dichiarazione attestante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente dedicato/i, anche non in via esclusiva, al presente appalto nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i, in adempimento a quanto previsto dall'art. 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136. Si rappresenta che l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai surrichiamati dati;

nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della suddetta comunicazione, la seguente documentazione (in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente):

a) idoneo documento comprovante la prestazione di una cauzione definitiva, conforme al Facsimile allegato, resa ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006, pari al 10% dell'importo contrattuale, in favore della Amministrazione, a garanzia degli impegni assunti con la stipula del Contratto; si precisa che, al fine di fruire del beneficio della riduzione del cinquanta per cento della suddetta garanzia, l'aggiudicatario dovrà produrre, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie EN ISO 9000. Per fruire di tale beneficio, l'Aggiudicatario dovrà produrre, se non precedentemente prodotta, la certificazione di qualità conforme alle norme europee EN ISO 9000 (ovvero copia conforme all'originale della detta certificazione). In alternativa, il possesso del suddetto requisito potrà esser attestato con idonea dichiarazione resa dal concorrente ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000.

Si precisa inoltre che per i RTI, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso della predetta certificazione, attestata da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste.

La predetta garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze e deve prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima - anche per il recupero delle penali contrattuali - entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La garanzia dovrà inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio ed essere irrevocabile.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione e l'escussione della cauzione rilasciata per la stipula dell'Accordo Quadro per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'appalto specifico.

La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento del Contratto e cessa di avere effetto a completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto stesso.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'Aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro secondo quanto espressamente previsto nello Schema di Contratto.

La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 75 per cento dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 113, comma 3, D.Lgs. n. 163/2006. In particolare, lo svincolo avviene subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del fornitore all'istituto garante, di un documento attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali.

b) idonea copertura assicurativa attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto.

In particolare, l'Aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

- a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto;  
*ovvero (in via alternativa)*
- b) produrre una o più polizze di cui è già provvisto.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, il documento deve essere accompagnato da traduzione.

Posto che per tutta la durata del Contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del Contratto, polizza di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Per i R.T.I. la documentazione di cui al precedente punto a) dovrà essere presentata:

(i) in caso di R.T.I. di tipo orizzontale, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 37, comma 5, del D.Lgs. n. 163/2006;

(ii) in caso di R.T.I. di tipo verticale da tutte le imprese per le rispettive responsabilità pro quota ai sensi dell'art. 37, comma 6, del D.Lgs. n. 163/2006.

#### **4.2 VERIFICA DEI DOCUMENTI PER LA STIPULA**

Scaduti i termini sopra menzionati, l'Amministrazione verificherà se la documentazione prodotta sia completa formalmente e sostanzialmente, e se l'aggiudicatario risulti in possesso dei requisiti necessari per l'aggiudicazione e la stipula dell'Appalto Specifico.

Qualora nel termine assegnato, la documentazione di cui sopra non pervenga o risulti incompleta o formalmente e sostanzialmente irregolare, l'Amministrazione si riserva di assegnare un termine perentorio scaduto il quale la stessa procederà alla revoca dell'aggiudicazione.

In caso di esito positivo della suddetta attività di verifica, ove l'Amministrazione non preferisca indire una nuova procedura, nel rispetto degli adempimenti relativi all'aggiudicazione di cui agli articoli 11 e 12 del D.Lgs. n. 163/2006, procederà all'aggiudicazione della procedura al concorrente che segue nella graduatoria, che, in tal caso, sarà tenuto a presentare rispettivamente entro 7 (sette) e 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, la documentazione precedentemente indicata.

In virtù di quanto previsto nel paragrafo 8 del Capitolato d'Oneri la serietà dell'offerta presentata nel singolo Appalto Specifico è garantita dalla cauzione definitiva dell'Accordo Quadro, la quale verrà escussa - per la parte percentualmente proporzionale all'importo dell'Appalto Specifico - in caso di mancata stipula dell'Appalto Specifico medesimo per fatto dell'aggiudicatario, nonché nel caso di dichiarazioni mendaci rese per la partecipazione all'Appalto Specifico.

Resta fermo in ogni caso quanto disposto nel paragrafo 8 del Capitolato d'Oneri dell'Accordo Quadro.

Rimane inteso che nei confronti dell'aggiudicatario dichiarato decaduto, l'Amministrazione, ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito al capitolo 8 del Capitolato d'onere dell'Accordo Quadro, potrà rivalersi in ogni caso sulla cauzione prestata a garanzia dell'offerta, che verrà perciò incamerata.

Con l'aggiudicatario verrà stipulato un Contratto, conforme allo Schema di cui all'Allegato 2 alla presente Richiesta di Offerta.

L'aggiudicatario, all'atto della stipula del Contratto, dovrà comprovare i poteri del Rappresentante che sottoscriverà il Contratto medesimo, mediante produzione di idoneo documento autenticato nelle forme di legge, se non acquisito già nel corso della procedura.

Resta ferma la necessità di acquisire nei confronti dell'aggiudicatario la documentazione di legge in materia di "antimafia".

L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli periodici a campione, in capo all'aggiudicatario, al fine di verificare il rispetto da parte dello stesso degli obblighi di cui all'elenco che segue:

- a) osservanza di tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, nonché di assicurazioni obbligatorie (compresa la circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 15 luglio 2004, n. 4, nonché l'art. 13, decreto-legge 10 gennaio 2006, n. 4);
- b) applicazione di tutte le norme contenute nel C.C.N.L. per le varie categorie interessate;

- c) adozione, nell'esecuzione dell'attività, dei provvedimenti e delle cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi, evitando danni a persone o cose ed osservanza di tutte le vigenti norme di carattere generale e delle prescrizioni di carattere tecnico per la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- d) adozione di tutte le misure necessarie con riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626 e s.m.i.;
- e) garanzia e manleva verso l'Amministrazione da eventuali danni causati a terzi dal proprio personale e/o da quello dei suoi affidatari nel corso dell'esecuzione delle attività ad essa affidate;
- f) osservanza di tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
- g) osservanza di tutte le disposizioni in materia di accessibilità degli strumenti informatici, di cui al d.P.R. 1° marzo 2005, n. 75;
- h) osservanza di tutte le disposizioni di cui all'articolo 118 del D.Lgs. n. 163/2006.

#### **4.3 STIPULA DELL'APPALTO SPECIFICO**

A seguito della comunicazione di aggiudicazione, e secondo quanto stabilito all'articolo 11, comma 10, del D. Lgs. n. 163/2006, con l'aggiudicatario (Fornitore), verrà stipulato, con firma digitale, un Contratto di Fornitura, conforme allo Schema di Contratto di Fornitura di cui all'Allegato \_\_\_\_ del presente documento.

L'aggiudicatario, all'atto della stipula del Contratto di Fornitura, dovrà comprovare i poteri del rappresentante che sottoscriverà il Contratto di Fornitura medesimo, mediante produzione di idoneo documento autenticato nelle forme di legge, se non acquisito già nel corso della procedura.

#### **5. SUBAPPALTO**

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 118 del D. Lgs. n. 163/2006, nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto del singolo Appalto Specifico.

Resta fermo e valido quanto stabilito al paragrafo 10.3 del Capitolato d'Oneri.

#### **6. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI**

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto della presente Richiesta di Offerta, dello Schema di Contratto e degli altri documenti della procedura, potranno essere richiesti all'Amministrazione. Le richieste dovranno essere trasmesse in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti, e dovranno pervenire **entro e non oltre il termine delle ore \_\_\_\_ del giorno \_\_\_\_ (inserire la data termine per i chiarimenti).**

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno inviati dall'Amministrazione in via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sistema riservata alle richieste di chiarimenti.

#### **7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate oralmente e prima della sottoscrizione del presente contratto le informazioni di cui all'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" circa il trattamento dei dati personali conferiti per l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù dell'art. 7 della citata normativa.

La Consip e l'Amministrazione, per quanto di competenza, trattano i dati relativi all'Accordo Quadro e al presente Appalto Specifico in ottemperanza agli obblighi di legge, per fini di studio e statistici ed in particolare per le finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni, per il controllo della spesa totale nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili, trattati in forma anonima, tramite i siti internet [www.consip.it](http://www.consip.it) e [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it).

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato D.Lgs. n. 196/2003, con particolare attenzione a quanto prescritto con riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

Le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi, reciprocamente, da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

Il Fornitore si obbliga a:

- curare che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al Codice privacy ed ai relativi allegati e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
- attivare le necessarie procedure aziendali, per identificare gli "Incaricati del trattamento" ed organizzarli nei loro compiti;
- verificare la costante adeguatezza del trattamento alle prescrizioni relative alle misure di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- implementare le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema, tra l'altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del Titolare del trattamento, una lista aggiornata recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il Titolare del trattamento si riserva di richiedere".

## **8. CODICE ETICO**

---

Con riferimento al Codice Etico, si rimanda a quanto previsto all'articolo 22 dell'Accordo Quadro.

## **9. ALLEGATI**

---

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti Allegati:

*Appalto Specifico finalizzato alla fornitura di Servizi di desktop Outsourcing per Arpae Emilia Romagna nell'ambito dell'Accordo Quadro per la fornitura di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni - Richiesta di Offerta*

*Allegato 1 - Capitolato Tecnico di dettaglio (e relative appendici)*

*Allegato 2 - Schema di Contratto di fornitura AS*

*Allegato 3 - Modello di Offerta Tecnica*

*Allegato 4 - Facsimile cauzione definitiva*

Agenzia regionale per la prevenzione l'ambiente e l'energia  
dell'Emilia-Romagna

Dott.ssa Elena Bortolotti

# Capitolato tecnico dell'Appalto specifico

## Indice

1. PREMESSA.....	3
1.1 Il contesto Organizzativo – La struttura organizzativa della Amministrazione.....	3
1.3 Connettività - Network.....	6
1.4 Infrastruttura tecnologica - Sicurezza.....	8
1.5 Infrastruttura tecnologica - Datacenter centralizzati.....	9
1.6 Infrastruttura tecnologica - Pdl e apparecchiature locali.....	10
1.7 Infrastruttura tecnologica - Infrastruttura applicativa di Arpae.....	12
1.8 Il parco macchine di Arpae.....	13
1.9 Obiettivi generali.....	14
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	15
2.1 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Obbligatori.....	16
2.1.1 Inventario e gestione degli asset informatici (APDL1 - 4.2.1 del CT).....	17
2.1.2 Contact Center - Help desk di I livello (SPU2 - 4.2.2 del CT).....	18
2.1.3 Help Desk di II livello (SPU3 - 4.2.3 del CT).....	18
2.1.4 Risoluzione problemi tecnici in locale (GPDLL - 4.2.4 del CT).....	19
2.1.5 Help Desk manutenzione HW (SPU4 - 4.2.5 del CT).....	19
2.1.6 Installazione SW Pdl da remoto (GPDLR - 4.2.6 del CT).....	20
2.1.7 Installazione/Aggiornamento SW Pdl in locale (GPDLSL - 4.2.7 del CT).....	20
2.1.8 Installazione/Aggiornamento SW Pdl per evento straordinario (GPDLSS - 4.2.8 del CT)	21
2.1.9 Gestione proattiva della Pdl (GPDLP - 4.2.9 del CT).....	21
2.1.10 IMAC base (GPDLI - 4.2.10 del CT).....	21
2.1.11 Monitoraggio e gestione Server dipartimentale (GPDLM - 4.2.11 del CT).....	21
2.2 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Opzionali.....	22
2.2.1 Servizi di locazione operativa degli apparati HW costituenti la Pdl (5.2 del CT).....	23
2.2.2 Servizi di virtualizzazione delle Pdl (VIR1 - 5.3 del CT).....	23
2.2.3 Servizi di assistenza tecnica e manutenzione HW (5.5 del CT).....	24
2.3 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Accessori (cap.6 del CT).....	25
2.3.1 Locazione operativa ulteriore HW per Pdl (FIN12 - 6.2.4 del CT).....	26
2.3.2 Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa (MAN88 - 6.2.5 del CT).....	26
2.3.3 Servizio di manutenzione ulteriore HW dell'amministrazione (MAN77 - 6.2.6 del CT).....	26
2.3.4 Servizio di ritiro RAEE storico (RIT1 - 6.2.9 del CT).....	27
2.3.5 Servizio di laboratorio di certificazione Pdl (LAB1 - 6.2.10 del CT).....	28
3. MODALITÀ, DISTRIBUZIONE TEMPORALE, VOLUMI RICHIESTI DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DELLA FORNITURA.....	30
4. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RELAZIONE.....	32
5. REQUISITI DI QUALITÀ.....	33

5.1 Documentazione.....	34
6.2 Indicatori di qualità.....	35
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	51
7.1 Valutazione dei servizi.....	51
7.2 Strumenti di misurazione SLA.....	55
8. MONITORAGGIO.....	56



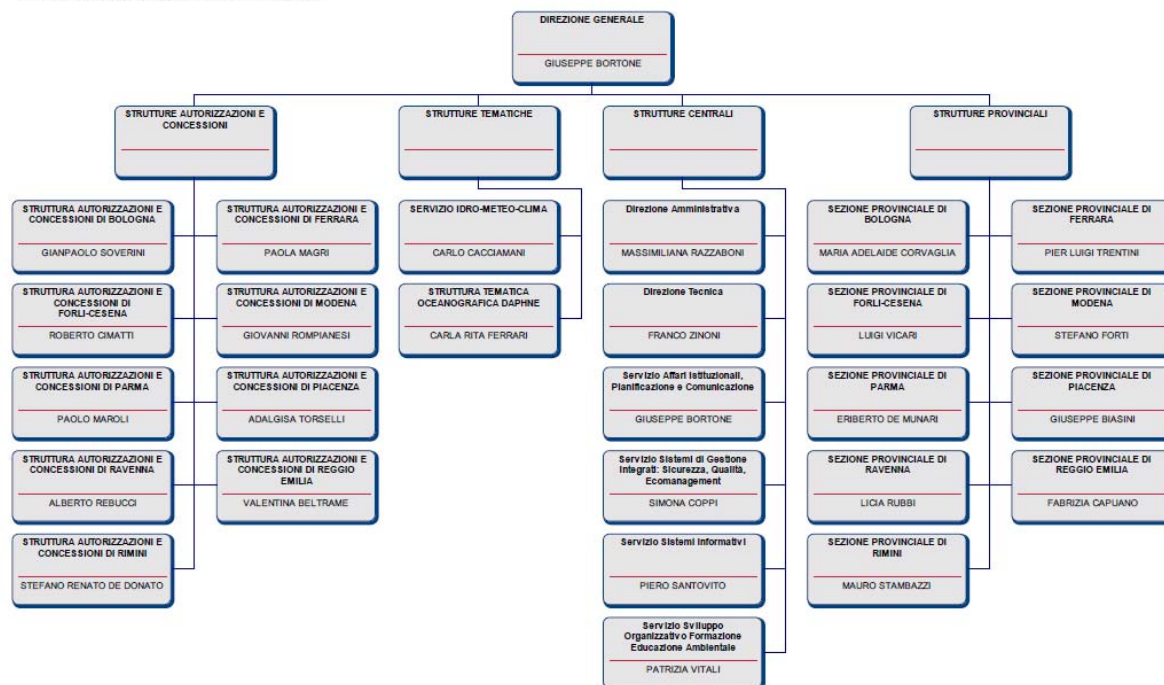
# 1. PREMESSA

## 1.1 Il contesto Organizzativo – La struttura organizzativa della Amministrazione

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae), che integra le funzioni di Arpa (istituita con la legge regionale n.44 del 1995) e dei Servizi ambiente delle Province, è stata istituita con legge regionale n.13/2015 ed è operativa dal primo gennaio 2016. Arpae esercita, in materia ambientale ed energetica, le funzioni di concessione, autorizzazione, analisi, vigilanza e controllo, nelle seguenti materie: risorse idriche; inquinamento atmosferico, elettromagnetico e acustico, e attività a rischio d'incidente rilevante; gestione dei rifiuti e dei siti contaminati; valutazioni e autorizzazioni ambientali; utilizzo del demanio idrico e acque minerali e termali.

La forma organizzativa di Arpa è quella di una struttura a rete, con una Direzione Generale che funge da nodo integratore e di supporto e una organizzazione per nodi territoriali o tematici comprendente nove Sezioni Provinciali, nove Strutture autorizzazioni e concessioni (su base provinciale) e due Strutture Tematiche, Servizio Idro-Meteo-Clima e Struttura Oceanografica Daphne, che prevede lo sviluppo di specializzazioni ed eccellenze locali al servizio dell'intero sistema regionale.

ASSETTO ORGANIZZATIVO GENERALE AGOSTO 2016



All'interno della Direzione Generale è presente il servizio in staff alla Direzione dei Sistemi informativi che ha il compito di garantire il coordinamento, la congruenza e la coerenza degli interventi nell'ambito dei sistemi informativi distribuiti di rete con le strategie di sviluppo dell'Agenzia, garantisce il supporto tecnico ai Servizi della Direzione Generale e la gestione operativa del Sistema informativo aziendale.

Il servizio in particolare si occupa di

- sovrintendere a tutto il piano di investimento hardware e software dell'agenzia sia relativamente alle PDL che alle infrastrutture centrali server e network,
- di mantenere e innovare l'infrastruttura hardware e software centralizzata dell'agenzia, server e network, in accordo con i referenti regionali,
- di coordinare le attività dei nodi periferici per il mantenimento e la gestione delle PdL e delle infrastrutture server-network delle varie sedi periferiche
- di mantenere, sviluppare e innovare il sistema informativo istituzionale e ambientale dell'agenzia secondo i presupposti e le normative regionali e nazionali

Il servizio sistemi informativi è composto da 14 unità operative.

Ogni nodo della struttura ha comunque nella propria organizzazione almeno un referente informatico, che si occupa di tutti gli aspetti tecnici informatici del nodo come installazioni, configurazioni di pc, messa in rete delle apparecchiature, e attualmente rappresenta il primo livello di assistenza per le varie problematiche tecniche e sistemistiche del nodo, nonché il riferimento informatico locale per il Servizio Sistemi Informativi per tutte le problematiche relativi ai sistemi applicativi centralizzati che rappresentano già la quasi totalità dei sistemi applicativi gestiti all'interno dell'agenzia.

In Arpae Emilia-Romagna, al 31/05/2016, sono impiegate 1.299 persone, suddivise su varie sedi. Nel dettaglio, il personale di Arpa suddiviso per struttura/nodo operativo (aggiornamento al 31 maggio 2016):

NODO	Num. Pers one	Sedi
Direzione generale, tecnica e amministrativa	196	1) Via Po, 5 - 40139 - Bologna 2) Largo Caduti del Lavoro, 6 - 40122 - Bologna 3) Via Begarelli, 13 - 41100 - Modena 4) Viale Silvani, 6 - 40122 - Bologna
Sezione provinciale di Piacenza	72	1) Via XXI Aprile, 48 - 29100 - Piacenza 2) Via S. Rocco, 39 - 29017 - Fiorenzuola d'Arda (Piacenza)
Sezione provinciale di Parma	59	1) Viale Bottego, 9 - 43121 - Parma 2) Via XXIV Maggio, 28/B - 43036 - Fidenza (PR) 3) Via Spalato, 4 - 43125 - Parma
Sezione provinciale di Reggio Emilia	102	1) Via Amendola 2 - 42122 - Reggio Emilia 2) Via Roma, 26 - 42035 - Castelnovo ne'

		Monti (Reggio Emilia) 3) Via Costituzione, 10/b - 42017 - Novellara (Reggio Emilia) 4) Via Martiri della Libertà, 8 - 42019 - Scandiano (Reggio Emilia)
Sezione provinciale di Modena	77	1) Via Fontanelli, 23 - 41121 - Modena 2) Via Cattani Sud, 61 - 41012-Carpi (MO)  3) Via Vittorio Veneto, 7 - 41053 - Maranello (MO) 4) Via Giardini, 34 - 41026 - Pavullo (MO)
Sezione provinciale di Bologna	127	1) Via F. Rocchi, 19 - 40138 - Bologna 2) Viale Filopanti, 20/22 - 40126 - Bologna 3) Via Berzantina, 30/10 - 40030 - Castel di Casio (Bologna) 4) Via Fariselli, 5 - 40016 - San Giorgio di Piano (Bologna) 5) Via Caterina Sforza 3, Pad. 8 - 40026 - Imola (Bologna) 6) Via Ronzani, 7/39 - 40033 - Casalecchio di Reno (Bologna) 7) Circonvallazione Dante, 12/D - 40017 - San Giovanni in Persiceto (Bologna)
Sezione provinciale di Ferrara	75	1) Via Bologna, 534 - 44124 - Ferrara
Sezione provinciale di Ravenna	97	1) Via Alberoni, 17/19 - 48121 - Ravenna 2) v.le Stradone 32 - 48018 - Faenza (RA) 3) Corso Garibaldi 16 - 48022 - Lugo (RA)
Sezione provinciale di Forlì-Cesena	66	1) Via Salinatore, 20 - 47121 - Forlì 2) Via Moretti, 43 - 47521 - Cesena
Sezione provinciale di Rimini	49	1) Via Settembrini, 17/D - 47923 - Rimini
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Piacenza	21	1) Via XXI Aprile, 48 - 29100 - Piacenza
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Parma	37	1) P.le della Pace n° 1, 43121 Parma
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Reggio Emilia	21	1) piazza Gioberti, 4, 42121 Reggio Emilia
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Modena	33	1) Via Giardini 474/c - 41124 Modena
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Bologna	47	1) via San Felice 25 - Bologna
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Ferrara	39	1) Corso Isonzo 105/a - 44121 Ferrara
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Ravenna	33	1) Piazza Caduti per la Libertà 9 - 48121 - Ravenna
Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Forlì-Cesena	33	1) Piazza Giovan Battista Morgagni, 9 - 47121 Forlì

Struttura Autorizzazioni e Concessioni di Rimini	20	1) Via Dario Campana, 64 - 47922 Rimini
Servizio IdroMeteoClima	81	1) Viale Silvani, 6 - 40122 - Bologna 2) Via Garibaldi, 75 - 43121 - Parma
Struttura oceanografica Daphne	14	1) Viale Vespucci, 2 - 47042 - Cesenatico (Fc)

## 1.3 Connettività - Network

Le maggior parte delle sedi principali di ARPAE sono interconnesse tra loro tramite l'infrastruttura Lepida a 1 Gbit, mentre i nodi operativi di distretti provinciali si connettono alla MAN tramite una rete WAN MPLS a 4 o 8 o 10 Mbit, realizzando così una rete privata che interconnette tra loro tutte le sedi di ARPAE. La connettività di tutte le sedi viene gestita e coordinata in accordo con l'ufficio reti della regione Emilia Romagna che presidia l'interfacciamento verso l'esterno (internet-SPC).

Di seguito il dettaglio delle sedi:

Sedi		Volume utenza
1) Via Po, 5 - 40139 - Bologna	Lepida	>100 pdl
2) Largo Caduti del Lavoro, 6 - 40122 - Bologna	Lepida	>70 pdl
3) Via Begarelli, 13 - 41100 - Modena	Lepida	poche unità
4) Viale Silvani, 6 - 40122 - Bologna	Lepida	>70 pdl
5) Via XXI Aprile, 48 - 29100 - Piacenza	WAN MPLS	>90 pdl
6) Via S. Rocco, 39 - Fiorenzuola d'Arda (PC)	WAN MPLS	circa 10 unità
7) Viale Bottego, 9 - 43121 - Parma	Lepida	>50 pdl
8) Via XXIV Maggio, 28/B - 43036 - Fidenza (PR)	WAN MPLS	poche unità
9) Via Spalato, 4 - 43125 - Parma	WAN MPLS	poche unità
10) Via Amendola 2 - 42122 - Reggio Emilia	Lepida	>70 pdl
11) Via Roma, 26 - 42035 - Castelnovo ne' Monti (Reggio Emilia)	WAN MPLS	poche unità
12) Via Costituzione, 10/b - 42017 - Novellara (Reggio Emilia)	WAN MPLS	poche unità
13) Via Martiri della Libertà, 8 - 42019 -	WAN MPLS	poche unità

Scandiano (Reggio Emilia)		
14) Via Fontanelli, 23 - 41121 - Modena	Lepida	>50 pdl
15) Via Cattani Sud, 61 - 41012-Carpi (MO)	WAN MPLS	poche unità
16) Via Vittorio Veneto, 7 - Maranello (MO)	WAN MPLS	poche unità
17) Via Giardini, 34 - 41026 - Pavullo (MO)	WAN MPLS	poche unità
18) Via F. Rocchi, 19 - 40138 - Bologna	Lepida	>100 pdl
19) Viale Filopanti, 20/22 - 40126 - Bologna	WAN MPLS	poche unità
20) Via Berzantina, 30/10 - Castel di Casio (BO)	WAN MPLS	poche unità
21) Via Fariselli, 5 - San Giorgio di Piano (BO)	WAN MPLS	poche unità
22) Via Caterina Sforza 3 - Imola (BO)	WAN MPLS	poche unità
23) Via Ronzani, 7/39 - Casalecchio di Reno (BO)	WAN MPLS	poche unità
24) Circonvallazione Dante, 12/D - San Giovanni in Persiceto (BO)	WAN MPLS	poche unità
25) Via Bologna, 534 - 44124 - Ferrara	Lepida	>70 pdl
26) Via Alberoni, 17/19 - 48121 - Ravenna	Lepida	>90 pdl
27) v.le Stradone 32 - 48018 - Faenza (RA)	WAN MPLS	poche unità
28) Corso Garibaldi 16 - 48022 - Lugo (RA)	WAN MPLS	poche unità
29) Via Salinatore, 20 - 47121 - Forlì	Lepida	>60 pdl
30) Via Moretti, 43 - 47521 - Cesena	WAN MPLS	circa 10 unità
31) Via Settembrini, 17/D - 47923 - Rimini	WAN MPLS	circa 50 unità
32) P.le della Pace n° 1, 43121 Parma	WAN MPLS	circa 30 unità
33) piazza Gioberti, 4, 42121 Reggio Emilia	Lepida	>20 pdl
34) Via Giardini 474/c - 41124 Modena	Lepida	>30 pdl
35) via san felice 25 - Bologna	Lepida	>40 pdl
36) Corso Isonzo 105/a - 44121 Ferrara	Lepida	>20 pdl
37) Piazza Caduti per la Libertà 9 - 48121 - Ravenna	Lepida	>20 pdl
38) Piazza Giovan Battista Morgagni, 9 - 47121 Forlì	Lepida	>20 pdl
39) Via Dario Campana, 64 - 47922 Rimini	Lepida	circa 20 pdl
40) Via Garibaldi, 75 - 43121 - Parma	Lepida	circa 15 pdl

42) Viale Vespucci, 2 - 47042 - Cesenatico (Fc)	WAN MPLS	circa 15 unità
---	----------	----------------

Quasi tutte le sedi principali dei vari nodi di Arpa hanno definito un DHCP server per permettere a tutte le PdL di essere configurate in maniera automatica.

## 1.4 Infrastruttura tecnologica - Sicurezza

Arpae Emilia Romagna possiede servizi essenziali quali l'autenticazione, la posta, navigazione e pubblicazione in internet, web-filtering, antivirus; ogni struttura di nodo dispone di appositi server dotati di SW di base in ambiente MS Windows di norma 2008 configurati all'interno di un unico dominio Active Directory, sempre in 2008, per tutta ARPAE.

Ogni nodo dispone di 2 server entry level (massimo 32GB di Ram) in architettura virtuale vmware per garantire una adeguata ridondanza in cui sono attivi i servizi base per il buon funzionamento del proprio nodo (printer server, domain controller, dhcp server, etc..). Ogni nodo dispone inoltre di norma di 3 apparecchiature storage distinte (NAS storage center), sempre entry level, una che gestisce il file system condiviso di nodo, uno per la continuità operativa, sincronizzata di norma da procedure robocopy e una di backup con una retain di circa 1 mese.

Per la posta ARPAE utilizza i servizi cloud di Google da giugno 2016 (precedentemente si era attestati su Lotus Domino all'interno di server locali) con contratto google apps for business per tutti i 1300 utenti di arpae.

Relativamente alla sicurezza informatica viene utilizzato su tutte le PdL il SW Antivirus TREND OFFICE SCAN installato per la parte server all'ultima versione disponibile su server virtuale centralizzato presso il datacenter di produzione di Arpae. Il datacenter di produzione (vedi successivo paragrafo) ha installato il SW Trend DEEP Security, per la protezione di tutti i server virtuali del datacenter. Arpae dispone di contratto di assistenza e manutenzione per i Sw TREND attivo in scadenza al 31/12/2017.

Per quanto riguarda il servizio di web filter, Arpa utilizza la soluzione Websense TRITON Security Gateway Anywhere, installata su un server virtuale centrale. Il prodotto si basa su un'infrastruttura di base dotata di alcune Appliance websense V5000 attestati presso i nodi periferici e 2 Appliance V10000, in cluster fra loro, che fanno da master installati presso la sede della direzione generale. La soluzione è sotto contratto di assistenza e manutenzione in scadenza il 31/12/2017.

Arpae dispone inoltre di un'infrastruttura CITRIX Metaframe che permette di

- ❑ collegarsi da remoto, quindi esternamente alla rete regionale, all'infrastruttura di arpae. Attualmente tutti i fornitori esterni che hanno necessità di intervenire da remoto sull'infrastruttura Arpae utilizzano questa modalità di accesso
- ❑ utilizzare i pochi applicativi ancora client-server per evitare che sulle varie PdL risiedano e debbano essere distribuiti e mantenuti software particolari di applicazioni

## 1.5 Infrastruttura tecnologica - Datacenter centralizzati

### Datacenter di produzione e di Disaster/recovery

Arpae dispone di un'architettura di datacenter in cui sono localizzati tutti i server applicativi e non solo di utilizzo per tutta l'agenzia.

A partire dal 2014 Arpae (allora ARPA) ha rivisto la propria infrastruttura di Datacenter dislocando il proprio Datacenter di produzione presso il CED di regione Emilia Romagna in via Aldo Moro 52 Bologna, mantenendo il solo datacenter di disaster Recovery presso la propria sede del Servizio Sistemi informativi in viale Silvani 6 sempre a Bologna.

Entrambi i Datacenter sono implementati su di una soluzione hardware composta di sistemi server, san storage e apparati di rete, nel contesto delle quale e' operativa una Server Farm costituita in ambiente virtuale basato sulla tecnologia Vmware.

L'infrastruttura di tale Farm attualmente e' costituita di una Virtual Infrastructure versione 5.5, composta da 1 Virtual Center 5.5 e da una isola fisica implementata tramite 8 nodi server (Enclosure HP C3000 con alloggiati 4 HP BL460c g8/132GB Ram, dual processor INTEL XEON E5-2670 10core cadauno + 4 HP BL490 g6/96GB Ram, biprocessori INTEL XEON X5650 esacore cadauno) dotata di licenze host VMware vSphere Enterprise Plus.

Il Datacenter di produzione e' costituito da 4 server blade marca Proliant BL460c G8 cpu biprocessore 10 core di tipo Intel XEON E5-2670 dotati di 132 GB di ram cadauno, con dischi fissi a bordo, collegati via fiber channel tramite switch in fibra, ai dispositivi di storage condivisi e resi disponibili ad Arpae nel CED regionale.

L'ambiente di Disaster Recovery è costituito da 4 server marca HP Proliant BL490c G6 96 GB di ram cadauno, senza dischi fissi a bordo, collegati via fiber channel tramite switch in fibra, al dispositivo di storage che contiene le lun assegnate ad ognuno di essi per consentirne l' avvio. Per quanto riguarda il sistema di storage, la macchina e' di marca EMC2, modello AX4-5fc.

Il secondo ambiente viene sincronizzato tramite la tecnologia di VmWare Site Recovery Manager a cadenze variabili a seconda della singola macchina virtuale da sincronizzare lato ambiente di produzione (da 15 minuti a 1 ora)

### Datacenter del Servizio Idro-Meteo-Clima (SIMC)

Il servizio Idro-Meto-Clima attualmente è dotato di due datacenter dislocati uno presso altro CED in viale Silvani 6 composto da 4 server SunFire x4450 4 Quad-Core Intel Xeon X7350 con 128 GB RAM ognuno collegato a uno storage di marca EMC2, modello CX4-120. Il secondo datacenter è localizzato a Parma, strada Garibaldi 75, ed è composto da 12 server SunFire x4450 4 Quad-Core Intel Xeon X7350 con 128 GB RAM ognuno collegato a uno storage di marca EMC2, modello AX4.

I Server di tale datacenter attualmente non hanno predisposto alcuna soluzione di Business Continuity nè di Disaster Recovery presso altra infrastruttura.

### Progetto di Potenziamento e revisione dei datacenter di Arpae

Considerata l'obsolescenza di molte delle apparecchiature attualmente in uso, l'obiettivo di messa in sicurezza del datacenter del SIMC, nonché la volontà di centralizzazione dei CED come richiesto dalla vigente normativa, Arpaè ha sviluppato al proprio interno un progetto di rivisitazione e potenziamento della propria infrastruttura di datacenter attualmente in uso che dovrebbe entrare a regime entro il primo trimestre del 2017.

In particolare il progetto prevede in sintesi la dismissione del Datacenter del SIMC e la sua centralizzazione e unificazione nel datacenter di produzione e di disaster recovery di Arpaè. Tale centralizzazione prevede quindi il potenziamento del datacenter di produzione sia a livello server che a livello storage, con nuove apparecchiature blade più potenti e performanti, e ovviamente di maggiori dimensioni all'interno delle infrastrutture già presenti presso il CED Regionale attestandosi su storage HP 3PAR, e la conseguente ridefinizione e adeguamento dell'attuale infrastruttura del datacenter disaster recovery per mantenere comunque la possibilità di esecuzione di un alto e maggior numero di server virtuali in caso di necessità e quindi di attivazione del sito.

#### Datacenter per virtualizzazione dei desktop

Nell'infrastruttura virtuale, attraverso l'integrazione delle dovute componenti, è stato realizzato un ambiente specifico anche per la virtualizzazione dei desktop (PC utenti) in ambiente Windows. L'infrastruttura è situata presso la sede della Direzione Generale in via Po 5, ed è costituita da 3 Server HP Proliant DL385 con associazione di una SAN EMC AX4, atta a garantire al massimo 50 desktop virtuali; ad agosto 2016 circa la metà sono utilizzati.

Attraverso una piattaforma di tipo VMware VIEW Premier Edition, sfruttando l'infrastruttura VMware 4.x e lo storage esistente, sono state implementate le componenti:

- VMware View broker connector (attivo in lan / rete integrata Lepida, integrate con ambiente dominio active directory)
- VMware ThinApp per la virtualizzazione delle applicazioni agentless
- VMware View Composer, per la creazione di desktop virtuali multipli da una singola immagine
- Offline Desktop per garantire la flessibilità di movimento dei desktop virtuali tra il datacenter e laptop o desktop locali

#### Backup datacenter

Il backup e la salvaguardia dei sistemi server ospitati presso i datacenter di produzione, disaster recovery e Direzione generale si basano sulla soluzione integrata software Emc Networker (attualmente versione 8.2) con licenza capacitiva per un totale di 12TB dati SORGENTI e hardware appliance Emc DataDomain DD2500 21TB lordi, circa 11 TB netti. Questo sistema soddisfa le esigenze di data protection per i sistemi operativi, le applicazioni e i files degli utenti, garantendo scalabilità e supporto per i diversi sistemi SO ed applicativi, pieno supporto per l'ambiente virtualizzato VMware, incremento della velocità delle operazioni di backup tramite il supporto per le tecnologie di deduplica e una unica interfaccia di gestione ed unico catalogo centrale per tutte le tipologie di backup



## 1.6 Infrastruttura tecnologica - Pdl e apparecchiature locali

Le postazioni desktop (circa 1300 unità) così come le apparecchiature portatili (netbook e notebook, circa 250 unità) sono state acquistate sempre attraverso convenzioni consip e/o intercent-er nel corso degli anni con sistema operativo quasi esclusivamente microsoft; meno di 10 unità sono con S.O. Apple, e circa 50 unità con S.O. linux (Fedora/Ubuntu).

La politica di Arpae fino ad oggi era un mantenimento delle apparecchiature per non più di 7 anni; entro il 2016 si prevede quindi che tutte le PdL siano attestate con sistema operativo a Windows 7 o successivo, dismettendo definitivamente tutte le postazioni con windows XP.

Ai referenti informatici di nodo è da sempre demandato l'onere della configurazione dei vari pc acquisiti e la consegna e attestazione all'utente finale. Nella maggior parte dei nodi veniva consegnato all'utente l'apparecchiatura con i diritti di amministrazione.

Il PC (e portatili), ad eccezioni di qualche specifica esigenza, di norma viene configurato operando le seguenti attività:

- ☐ attestazione alla rete arpae
- ☐ installazioni dell'applicativo Dike di infocert per la firma digitale e la consultazione dei documenti (e conseguente installazione del tool bit4id)
- ☐ installazione della suite di office automation (ad agosto 2016 arpae è attestata alla versione 5.1.5 di libre office)
- ☐ installazione adobe acrobat reader (di norma ultima versione)
- ☐ installazione dell'antivirus trend micro (collegandosi al server centrale)
- ☐ installazioni dei driver delle stampanti collegandosi al printer server
- ☐ installazione JRE (alla versione concordata)
- ☐ installazione di chrome
- ☐ installazione plugin citrix
- ☐ ad agosto 2016 ancora installazione di lotus domino client per la consultazione della posta pregressa (ante giugno 2016)

Per quanto riguarda le apparecchiature di stampa, Arpae ha recentemente concluso il progetto di dismissione di tutte le apparecchiature di stampa di proprietà, di centralizzazione dei punti stampa, e di attestazione a soluzioni multifunzione a noleggio attraverso le varie convenzioni consip e intercenter che si sono succedute nel corso degli ultimi anni. Ad agosto 2016 Arpae dispone di circa 120 apparecchiature multifunzione kyocera e olivetti con varie scadenze operando sempre il rinnovo con le convenzioni in essere e riaggiornando le esigenze e i requisiti del punto stampa relativo.

Unica eccezione di mantenimento di apparecchiature di stampa di proprietà sono le stampanti di etichette di protocollo (ormai in forte diminuzione vista la dematerializzazione dei documenti che ha raggiunto ormai più dell'80%), e le stampanti di etichetta per campioni di laboratorio: in entrambi i casi si utilizzano stampanti termiche di norma zebra.

Anche le apparecchiature di scansione documenti da anni non vengono più acquistate demandando le attività di scansione alle multifunzioni a noleggio. Sono comunque ancora operative alcune apparecchiature scanner presso gli uffici di protocollo, tendenzialmente in dismissione al momento di malfunzionamenti e/o rotture.

Di norma almeno 1 PdL per singolo servizio è dotata di strumentazione per effettuare videoconferenze, cioè webcam, microfono, casse. Fino a giugno 2016 si utilizzava per questo esclusivamente il servizio che da a disposizione Lepida, con il quale viene utilizzato sul client Avaya Scopia Desktop Versione:

8.3.400.070. Da giugno 2016 si sta diffondendo in arpae anche la possibilità di utilizzare allo scopo in autonomia l'app di google Hangout.

## 1.7 Infrastruttura tecnologica - Infrastruttura applicativa di Arpae

All'interno dei Datacenter descritti sopra, ARPA gestisce i vari server virtuali (sempre tecnologia VmWare) necessari per erogare i servizi applicativi di produzione centralizzati; attualmente sono presenti circa un centinaio di server di varie tipologie.

La maggior parte dei server risiedono su sistemi operativi Windows server 2003/2008 altri, soprattutto quelli dedicati ai database server sono in tecnologia Linux. I server relativi al datacenter SIMC sono quasi esclusivamente Linux S.O. CentOS o Ubuntu.

Dal 2016 i nuovi server Microsoft Windows vengono mano mano attestati alla versione 2012 R2.

Le applicazioni centralizzate sono quasi esclusivamente sviluppate su database Oracle (10g e 11g) con parte applicativa su 3 filiere: Java, Python, Microsoft framework .NET; gli application server sono IIS oppure Apache/Tomcat.

Arpae gestisce un proprio sito WEB pubblico e uno privato all'interno della intranet aziendale che necessitano di aggiornamenti quotidiani, in generale effettuati attraverso il passaggio da documenti Word a pagine WEB. Tali siti si basano attualmente su un CMS proprietario ma è in atto la migrazione verso il CMS Plone.

Arpae ha da tempo in essere una soluzione di Business Intelligence su piattaforma SAP-Business Object, quale sistema di definizione di reportistica anche complessa puntando a fonti dati anche diverse omogeneizzate, mediante ETL di ORACLE, all'interno di un unico Data Warehouse di riferimento.

E' attivo anche un'infrastruttura cartografica che provvede alla disponibilità di un sistema di navigazione / gestione / restituzione di mappe tematiche georeferenziate che risponda ai requisiti di una semplificazione ed un maggior controllo delle attività di pubblicazione dei dati territoriali e alla integrabilità completa con le strutture regionali e provinciali. Vengono utilizzate tecnologie ESRI, ArcGIS server e desktop, Qgis desktop, Geocortex, strumenti opensource basati su linux.

Le applicazioni attive centralizzate utilizzate da tutto il personale dell'agenzia sono diverse decine e si possono suddividere in 3 tipologie:

- quelle relative al sistema informativo agenziale (sistema di protocollo informatico, sistema di gestione atti, sistema di contabilità, del personale, delle paghe, di qualità, ecc.): di norma sono sistemi proprietari di cui arpae dispone di licenze d'uso e di relativa assistenza e manutenzione dalle ditte fornitrici
- quelle relative al sistema informativo ambientale (sistema di monitoraggio delle varie componenti ambientali, sistema di gestione delle pratiche/attività ambientali comprese quelle autorizzative e di concessione, catasti ambientali, servizi idro-meteo, ecc...): di norma o sono sviluppate internamente, oppure sviluppate da terzi per conto di arpae che quindi ne è comunque proprietaria del codice
- quelle relative alle analisi di laboratorio (sistema LIMS, sistema per lo sportello di accettazione, portale delle firme dei rapporti di prova, ecc...)

Quasi tutte le applicazioni sono web-based utilizzabili dai vari browser; alcune necessitano ancora di Internet Explorer, altre, solitamente quelle sviluppate negli ultimi 5-6 anni, sono browser independent.

## 1.8 Il parco macchine di Arpae

Arpae dispone di un sistema informatico di gestione dell'inventario delle attrezzature informatiche in utilizzo presso l'Agenzia che tiene costantemente aggiornato su database Oracle; per ogni attrezzatura vengono definiti: tipologia e sottotipologia dell'apparecchiatura (es.: PC - Desktop), marca e modello, fornitore e metodologia di acquisto (es.: convenzione consip X), data acquisto, data fine garanzia, data fine assistenza (l'attrezzatura è ancora nella sede arpae ma non più utilizzata), data dismissione (l'apparecchiatura non è più presso la sede arpae), numero di serie, numero inventario arpae, ubicazione, assegnatario, note.

L'estrazione da tale sistema rappresenta già l'inventario di Arpae.

La gestione del sistema è a cura del Servizio Sistemi informativi di Arpae, che gestisce tutti gli acquisti informatici di Arpae; i referenti informatici di struttura aggiornano i dati nel momento in cui assegnano l'apparecchiatura (numero seriale, numero inventario, ubicazione, assegnatario) etichettandola con il numero di inventario di arpae.

A novembre 2016 sinteticamente Arpae disponeva delle seguenti attrezzature attive in utilizzo:

NODO/ Provincia	MONITOR	NETWORK	PC	PLOTT ER	PRINTER	SCANNER	SERVER	STORAGE	Totale
DirGen + DirAmm	156	27	203	0	5	0	14	9	414
Direzione Tecnica	123	5	152	2	6	2	4	5	299
SIMC	115	23	165	2	5	1	68	6	385
Bologna	175	22	185	1	11	6	5	4	409
Ferrara	58	11	107	1	5	0	2	2	186
Forlì	100	16	107	1	6	1	5	2	238
Modena	124	16	159	1	9	1	5	4	319
Parma	72	16	87	1	7	1	1	2	187
Piacenza	118	12	102	1	5	1	3	5	247
Ravenna	79	4	162	0	7	0	5	2	259
Reggio Emilia	96	14	126	1	6	1	2	2	248
Rimini	58	5	67	1	4	1	3	3	142
SOD	26	4	40	0	5	0	3	2	80
Totale	1300	175	1662	12	81	15	120	48	3413

Risultato									
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Alcune Considerazioni:

Network: un elevato numero di apparecchiature sono switch HP la cui garanzia è a vita.

PC: sono comprese anche le apparecchiature portatili (netbook e notebook)

Plotter: è in corso di valutazione la loro dismissione (per procedere più a servizi esterni di stampa in grandi formati)

Printer: sono per lo più stampanti di etichette zebra (per protocollo e/o laboratorio)

Scanner: per lo più in dismissione

Server: per DirGen e SIMC sono comprese tutte le apparecchiature che compongono i Datacenter (blade, enclosure, ecc...). Diversi server SIMC sono in dismissione.

## 1.9 Obiettivi generali

### Scenario attuale per la gestione Hw/Sw in Arpae

Negli ultimi anni Arpae ha avuto un contratto di assistenza Hw/Sw con RTI esterna prettamente per la manutenzione ordinaria delle apparecchiature informatiche, Pdl e network/server; l'utenza è solita a rapportarsi direttamente al proprio informatico di nodo per tutte le problematiche hw/sw che interviene per la risoluzione dell'anomalia; qualora l'anomalia/malfunzionamento dovesse dipendere da un malfunzionamento o rottura hardware il referente informatico, e lui solo, attiva il contratto di manutenzione chiedendo la risoluzione con un intervento locale che di norma avviene con la sostituzione del pezzo non funzionante (scheda di rete, scheda madre, disco, ecc...) e/o con la sostituzione dell'apparecchiatura.

L'utenza si rapporta al proprio referente informatico di nodo anche per le problematiche relative a sistemi applicativi informatici in utilizzo presso l'agenzia; in questo caso il referente informatico di nodo verifica che la postazione di lavoro sia correttamente configurata e funzionante, e nel caso, presupponendo quindi che sia esclusivamente un problema applicativo, apre un ticket/segnalazione su portale di assistenza interno che viene preso in carico, gestito e risolto dal Servizio Sistemi informativi.

Lato server il contratto attuale di assistenza hw/sw prevede anche la figura di uno specialista sistemistico soprattutto in ambiente VmWare per le attività straordinarie di messa a punto dei datacenter e/o di migrazione e aggiornamento versione e/o problematiche/malfunzionamenti del datacenter di una determinata complessità.

### Obiettivi della presente fornitura

Con la presente fornitura si prevede di :

1. delegare l'assistenza utente di base sulle PdL alla ditta aggiudicataria che si rapporterà direttamente con l'utenza come previsto dai servizi obbligatori, mantenendo al referente informatico solo le competenze sulle specificità proprie di arpae, quindi sui propri sistemi applicativi, sulla progettazione e analisi delle evoluzioni informatiche, sull'elaborazione dei dati
2. migliorare qualitativamente l'assistenza utente, velocizzare la risoluzione di anomalie/ malfunzionamenti, aumentare la percezione di presidio e competenza tecnica/informatica
3. mantenere il funzionamento operativo di tutto il parco macchine di Arpae, sia PdL sia server dipartimentali (vedi paragrafo precedente)
4. migliorare l'omogeneizzazione e l'allineamento delle varie PdL a modelli/format predefiniti (es.: allineamento sulle varie versioni dei sw installati, delle configurazioni volute, ecc..)
5. iniziare il progressivo spostamento delle PdL dalla proprietà alla locazione; con l'attivazione della fornitura, l'amministrazione prevede di non acquistare più apparecchiature PdL, ma di procedere con una progressiva sostituzione delle apparecchiature con la formula della locazione, a partire dalle apparecchiature più obsolete o su quelle che presentano malfunzionamenti/rotture. Per questo motivo si prevede di non coprire tutte le apparecchiature in essere con il relativo servizio di manutenzione (man1 - man12, man5, ecc..) ma di volta in volta sostituire l'apparecchiatura con una nuova in locazione.
6. mantenere un riferimento specialistico, sistemistico operativo in ambito soprattutto VmWare in riferimento all'architettura dei datacenter centralizzati anche in riferimento alle PdL virtualizzate

## **2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO**

L'oggetto della fornitura riguarda i Servizi di gestione e di supporto nonché la fornitura in locazione operativa di apparecchiature hw costituenti postazione di lavoro informatizzata (Pdl) per ARPAE Emilia Romagna.

Le Pdl, che saranno oggetto dell'Appalto Specifico, potranno essere:

- l'insieme delle apparecchiature costituenti postazione di lavoro informatizzata [Pc destop o portatile o ultraportatile + monitor + stampanti zebra per apposizione codici a barre (meno del 5% delle postazioni) ]
- server dipartimentali
- sistemi storage dipartimentali

in accordo con quanto definito nel Capitolato Tecnico dell'AQ Consip.

Per quanto non esplicitamente indicato nel presente capitolato tecnico per l'AS, il Fornitore dovrà attenersi a tutte le specifiche organizzative, tecniche e funzionali previste dall'AQ stipulato con Consip.

La durata della fornitura è di 3 anni dalla data di attivazione del servizio, esclusi quindi i 60 giorni solari iniziali necessari per la presa in carico del servizio. Tale durata riguarda tutti i servizi espressamente richiesti in tale documento ed in particolare: i servizi obbligatori, accessori e opzionali, inclusi i servizi di locazione operativa.

Per quanto riguarda i volumi da servire si può fare riferimento al capitolo 1.8 considerando che non si prevedono servizi di presidio ma solo servizi resi da remoto.

## 2.1 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Obbligatori

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, con le relative personalizzazioni e specifiche richieste dall'Amministrazione, assumendo come normalmente note al Fornitore le condizioni contrattuali e le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio, così come indicato nell'AQ Consip. (Rif cap. 4 e 4.2 del CT dell'AQ)

Per tutti i servizi obbligatori, si richiede per questo un livello di **servizio di gestione della PDL senza presidio**, con modalità di norma **SLA Bronze**, per tutte le apparecchiature con una copertura di 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. L'unica eccezione sarà il supporto al datacenter di produzione di arpae per cui si richiede un supporto anche 7x7 come dettagliato nel paragrafo 2.1.11.

Per quanto riguarda la classificazione (severità) dei ticket aperti, qualora questi possano essere risolti dai servizi di Help Desk di I o II livello, qualunque esso sia, si farà riferimento a quella proposta dal capitolato tecnico dell'accordo quadro, e cioè:

Disservizio Bloccante	l'Utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
Disservizio non Bloccante critico	l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione
Disservizio non Bloccante non critico	l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche

Tale catalogazione determinerà il livello di SLA così come definito al cap. 7.1 del presente documento.

Qualora i servizi di HelpDesk, al fine di chiudere e risolvere il ticket, necessitano di un confronto con l'utente che ha aperto il ticket (e/o suoi delegati segnalati da chi ha aperto il ticket), i livelli di cui sopra sono da intendersi al netto del periodo degli eventuali mancati contatti dovuti al personale arpae.

Di norma l'agenzia fornisce ai soggetti esterni all'amministrazione la possibilità di collegarsi alla rete arape tramite il Metaframe Citrix XenApp, dal quale rende disponibili le applicazioni necessarie al soggetto. In questo caso l'aggiudicatario avrebbe a disposizione tool per l'accesso alle varie pdl (già oggi i referenti informatici utilizzano VNC) e/o sistemi arpae precedentemente concordati. Soluzioni alternative saranno sicuramente prese in considerazione dall'amministrazione e, qualora fattibili soprattutto in virtù delle policy di sicurezza regionale, attuate.

## 2.1.1 Inventario e gestione degli asset informatici (APDL1 - 4.2.1 del CT)

Come già indicato in premessa, Arpae dispone di un sistema informatico per la gestione dell'inventario delle attrezzature informatiche dell'Agenzia. L'estrazione da tale sistema rappresenta già l'inventario di Arpae.

Per questo motivo non si richiede per la definizione iniziale dell'inventario alcun servizio aggiuntivo, come etichettature, o altro. L'intero punto del CT si potrebbe ritenere concluso semplicemente con la consegna da parte di Arpae dell'estrazione completa dal sistema, consegna all'aggiudicatario e caricamento nel proprio sistema di gestione delle apparecchiature.

Arpae prevede di mantenere aggiornato tale sistema per tutta la durata contrattuale nelle stesse modalità attuali, anche usufruendo dei servizi di tale contratto (vedi locazione, imac), considerando i vantaggi operativi di questi ultimi anni e il *know how* che il sistema produce sia per il responsabile del servizio sistemi informativi che di tutti i referenti informatici.

Per questo motivo non viene richiesta particolare reportistica sugli asset.

Nel corso della durata contrattuale dell'AQ, Arpae fornirà, su tracciati concordati, le apparecchiature di nuova acquisizione di strumentazione informatica; da tenere presente che per la parte propriamente PdL, come si vedrà nel paragrafo successivo, l'intenzione dell'amministrazione è di procedere con la modalità dellocazione operativa previste dalla presente fornitura.

Per tutte le apparecchiature fornite in locazione operativa, invece, il fornitore si deve impegnare periodicamente a fornire all'amministrazione tutti i dati di dettaglio in formato elettronico (modello, marco, data installazione, ubicazione, ecc...)

## 2.1.2 Contact Center - Help desk di I livello (SPU2 - 4.2.2 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazioni rispetto a quanto già definito dall'AQ.

Ogni utente di Arpae (quindi circa 1300 utenti) potrà aprire ticket al Contact Center, che chiaramente si dovrà qualificare con il proprio cognome/nome e indicando il numero della Pdl (seriale e/o inventario Arpae).

Si ritengono sufficienti come canali di attivazione:

- invio mail ad apposita casella di posta resa disponibile dall'aggiudicatario
- chiamata telefonica a numero verde reso disponibile dall'aggiudicatario
- apposito servizio web reso disponibile dall'aggiudicatario.

Non verrà mai utilizzato il fax, sistema ormai poco utilizzato in Arpae.

Per tutti i canali di attivazione, si richiede unicamente l'associazione del ticket all'utente che lo ha aperto e all'apparecchiatura coinvolta per avere possibilità di rendicontazioni, con evidenza degli utenti/apparecchiature più critiche in un dato periodo di tempo.

Se l'utente dovesse aprire una segnalazione tramite il servizio web, tale servizio deve automaticamente restituire il numero di ticket; in questo caso il tempo di assegnazione, cioè l'assegnazione del numero di ticket, non deve essere conteggiato perché automatico dal sistema all'interno dell'indicatore IQ05-tempo assegnazione (vedi capitolo indicatori di qualità).

Se l'utente dovesse aprire una segnalazione tramite mail, il servizio deve invece notificare sempre via mail all'utente il numero di ticket aperto; in questo caso il tempo di assegnazione, quindi l'assegnazione del numero di ticket, deve essere conteggiato all'interno dell'indicatore IQ05-tempo assegnazione (vedi capitolo indicatori di qualità).

Già al 1° livello sarà autorizzato il personale della ditta aggiudicatrice alla possibilità di collegamento e controllo da remoto della Pdl oggetto della segnalazione.

Non si ritiene necessario definire particolari percentuali di risoluzioni di anomalie al I livello, considerando il rispetto degli SLA di evasione delle richieste (vedi par. 7.1).

## 2.1.3 Help Desk di II livello (SPU3 - 4.2.3 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazioni rispetto a quanto già definito dall'AQ.

Per quanto riguarda i tempi di reazione per i livelli di severità 2 e 3 si richiede un tempo < di 6 ore.



Non si ritiene necessario definire particolari percentuali di risoluzioni di anomalie al I livello, considerando il rispetto degli SLA di evasione delle richieste (vedi par. 2.1).

Modalità di chiusura dei ticket. Il fornitore dovrà in sede di offerta definire le modalità di chiusura del ticket che interromperà il calcolo dei conteggi dei tempi per lo SLA di evasione dei ticket.

Si richiede comunque sempre una modalità di chiusura del ticket che preveda un feed back all'utente che ha aperto la segnalazione (tale feed back deve essere tracciato nel sistema sw di gestione dei ticket in una qualche modalità); potrebbe essere sufficiente anche una notifica per esempio via mail all'utente da parte del contact Center della chiusura del ticket dando la possibilità all'utente stesso di eventualmente non confermare la chiusura in un intervallo di tempo specifico.

In fase di chiusura del ticket dovrà comunque quantomeno essere registrato il tecnico intervenuto, l'analisi del problema, l'impatto generato, la descrizione della soluzione adottata.

## 2.1.4 Risoluzione problemi tecnici in locale (GPDLL - 4.2.4 del CT)

Si prevede che oltre il 98% delle apparecchiature siano raggiungibili da remoto, quindi collegate in rete, ovviamente qualora non ci siano problematiche puramente di rete (come malfunzionamenti scheda di rete, interruzioni rete locale, ecc..) che sono di norma molto rare.

Comunque si richiede la notifica all'utente che ha aperto la segnalazione che sarà svolto un intervento in locale entro lo SLA definito (massimo 16 ore lavorative) e che quindi è necessario concordare l'intervento affinché l'utente (o suo delegato) sia al momento dell'intervento presente. Comunque si ribadisce che gli interventi potranno essere effettuati solo da lun al ven dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Per quanto riguarda gli SLA di risoluzione dei ticket da parte del servizio GPDLL, si richiede il livello SLA Bronze definito nel Capitolato tecnico dell'accordo quadro.

## 2.1.5 Help Desk manutenzione HW (SPU4 - 4.2.5 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazioni rispetto a quanto già definito dall'AQ.

In sintesi l'operatore dell'help Desk di manutenzione hw, ricevuta la segnalazione di un'apparecchiatura guasta, avrà 4 possibilità:

1. l'apparecchiatura è ancora in garanzia: si dovrà preoccupare tramite le informazioni fornite dall'agenzia, di attivare e monitorare la ditta responsabile della garanzia dell'apparecchiatura secondo i tempi stabiliti dai contratti originali di manutenzione
2. l'apparecchiatura è una componente di PdL fuori garanzia ma con età  $\leq 7$  anni : di norma l'apparecchiatura è ricompresa nella lista delle macchine oggetto di

- manutenzione, per cui si dovrà preoccupare di attivare il relativo servizio di manutenzione MAN1 o MAN12
3. l'apparecchiatura è una componente di PdL fuori garanzia ma con età > 7 anni : di norma l'apparecchiatura NON è ricompresa nella lista delle macchine oggetto di manutenzione; qualora sia previsto l'Help Desk si dovrà preoccupare di attivare il relativo servizio MAN12. Qualora non sia previsto, l'operatore dell'help desk dovrà preoccuparsi di comunicare la segnalazione al referente tecnico di progetto di Arpae per richiedere l'autorizzazione ad attivare la relativa locazione operativa di una nuova apparecchiatura
  4. l'apparecchiatura non è una componente PdL, comunque fuori garanzia ma per la quale è previsto il servizio di manutenzione: si dovrà preoccupare di attivare il relativo servizio di manutenzione MAN77

## 2.1.6 Installazione SW Pdl da remoto (GPDLR - 4.2.6 del CT)

Non si prevedono installazioni/aggiornamenti di sistemi operativi (ad eccezione al massimo per le 50 PdL con S.O. linux), e per l'installazione di patch Arpae si è sempre affidata agli aggiornamenti automatici di Microsoft.

Non sono previsti installazioni/aggiornamenti di suite di posta elettronica, in quanto l'agenzia è già attestata su google quindi in modalità cloud e non si utilizzano generalmente client locali di posta.

Deve essere prevista l'installazione/aggiornamenti della suite di office automation attestata alla versione corrente in agenzia (attualmente Libre Office 5.1.5), del tool per l'apposizione di firme digitale (attualmente l'agenzia è attestata alla versione 6.0 di dike di infocert), della componente Java JRE alla versione concordata. Per il modello dei sw presenti nella pdl e quindi da installare e mantenere aggiornati fare riferimento al cap.1.6 del presente documento. Tale modello comunque potrà essere in parte revisionato nel corso della fornitura a seguito dell'evoluzione tecnologica e/o di cambiamenti organizzativi di Arpae.

La richiesta di tali installazione/migrazioni non potrà avvenire dall'utente ma dal/i referente di progetto dell'agenzia, quindi si prevede la sola "richiesta organizzativa": in tal caso l'amministrazione provvederà a pianificare e definire l'operazione di installazione/aggiornamento con l'aggiudicatario nei tempi e nelle modalità secondo i propri requisiti. Per operazioni di aggiornamento massiva, l'aggiudicatario dovrà comunque fornire all'amministrazione un piano di attività entro 32 ore lavorative dalla richiesta. Qualora il piano venga approvato la ditta aggiudicataria potrà provvedere all'effettuazione dell'attività .

### 2.1.7 Installazione/Aggiornamento SW Pdl in locale (GPDL SL - 4.2.7 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazioni rispetto a quanto già definito dall'AQ, e comunque si prevede estremamente saltuaria l'attivazione di tale servizio, perché la norma sarà sempre da remoto per tutta la durata del contratto.

### 2.1.8 Installazione/Aggiornamento SW Pdl per evento straordinario (GPDL SS - 4.2.8 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazione rispetto a quanto già definito dall'AQ.

### 2.1.9 Gestione proattiva della Pdl (GPDL P - 4.2.9 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazione rispetto a quanto già definito dall'AQ.

Si ritiene utile e necessario monitorare il numero di ticket aperti da utente/pdl e monitorare, a cadenza e/o a richiesta, il grado di performance/di degrado delle pdl.

Sulla base dei risultati di tale analisi, dovranno essere proposti all'Amministrazione Piani di miglioramento degli asset, della loro configurazione e/o del loro utilizzo almeno con cadenza semestrale.

Tali analisi porteranno alla realizzazione di alcuni report da parte del Fornitore, di seguito evidenziati:

- Rapporti sull'obsolescenza delle postazioni di lavoro/server-storage dipartimentali;
- Proposte di miglioramento manutentivo e fisico

### 2.1.10 IMAC base (GPDL I - 4.2.10 del CT)

Non si prevedono particolari personalizzazione rispetto a quanto già definito dall'AQ.

Le richieste potranno avvenire solo da un numero limitato di utenti, tipicamente dal Servizio Sistemi informativi e/o dai referenti informatici di nodo. Non dovranno essere prese in considerazione eventuali richieste provenienti da altra tipologia di utenti.

Per quanto riguarda la preparazione dell'apparecchiatura, Arpae definirà e consegnerà alla ditta aggiudicataria all'inizio del periodo contrattuale e ad ogni eventuali aggiornamento in corso d'opera, un modello valido per la maggior parte delle apparecchiature (attualmente far riferimento al paragrafo 1.6 del presente capitolato), esplicitando solo nei casi particolari gli eventuali scostamenti necessari per apparecchiature specifiche (es.: sw specifici della singola postazione).

## 2.1.11 Monitoraggio e gestione Server dipartimentale (GPDLM - 4.2.11 del CT)

Ad esclusione del datacenter di produzione e di D/R descritti in premessa (cap. 1.5) non si prevedono particolari personalizzazioni rispetto a quanto già definito dall'AQ.

In caso di gestione di allarmi, e quindi in presenza di anomalie e malfunzionamenti, si fa riferimento alla gestione dei ticket, che di norma, intervenendo su servizi server, dovranno essere catalogati e gestiti come disservizi bloccanti.

Per quanto riguarda invece esclusivamente la gestione del datacenter di produzione e di D/R, si deve prevedere anche la possibilità di apertura di ticket, quindi di poter accedere al call center, in modalità più estesa da **Lunedì a Domenica 7.00 – 21.00.**

Tale possibilità sarà utilizzata solo da un numero limitato di personale tecnico di Arpa (unità di rete e datacenter del servizio sistemi informativi) e deve prevedere una veloce escalation a personale specialistico certificato in architettura VmWare.

Le possibili chiamate saranno esclusivamente per ricevere assistenza per la risoluzione di malfunzionamenti software legati all'ambiente VmWare dei datacenter operativi, Il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura e del relativo ambiente di virtualizzazione; esempi di tali possibili malfunzionamenti possono essere perdita di controllo del virtualcenter, perdita di configurazione delle lun di boot via san, mancate ripartenze di virtual machine, ecc...

Per tali il servizio deve rispondere ai seguenti SLA:

	<b>Tempi massimi**</b>	<b>Soglia*</b>
<b>Tempo di Risposta</b>	1 minuto	95%
<b>Tempo di reazione</b>	< di 2 ore	100%

*Per quanto riguarda la definizione del Tempo di Risposta e del Tempo di reazione si fa riferimento alle stesse definizioni del CT dell'accordo quadro.*

Il fornitore potrà stabilire se per questo servizio di Help Desk utilizzare gli stessi riferimenti dell'help desk call center, oppure dei riferimenti particolari, considerata anche la differenza di orari.

Come indicazione negli ultimi anni, nella fornitura dell'analogo servizio, sono stati aperti non più di 25 ticket annui, di cui un paio in giorni festivi e/o durante il week end.

## 2.2 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Opzionali

(Rif cap. 5 del CT dell'AQ)

Per quanto riguarda i Servizi Opzionali, l'Amministrazione intende attivare i seguenti servizi:

- 5.2 Locazione operativa degli apparati HW costituenti la PdL (in particolare LFPC1, LFPC2, LFPC3, LFLCD2, LFNB1, LFNB3)
- 5.3 Servizio di virtualizzazione delle PdL - VIR1
- 5.5 Servizio assistenza tecnica e manutenzione HW (in particolare MAN1, MAN12, MAN5)

### 2.2.1 Servizi di locazione operativa degli apparati HW costituenti la PdL (5.2 del CT)

A partire dall'attivazione della presente fornitura, l'agenzia intende rinnovare il parco macchine utilizzando quasi esclusivamente lo strumento di locazione operativa prevista dall'AQ in riferimento alle seguenti tipologie:

- pc desktop (**LFPC1** - 5.2.2 del CT, **LFPC2** - 5.2.3 del CT),
- thin client (**LFPC3** - 5.2.4 del CT),
- monitor in particolare LCD a 22" (**LFLCD1** - 5.2.6 del CT),
- notebook in configurazione base (**LFNB1** - 5.2.7 del CT)
- notebook in configurazione ultraportatile (**LFNB3** - 5.2.8 del CT).

I criteri di rinnovo del parco macchine saranno nel corso della fornitura simili a quelli attualmente in uso: massimo 7 anni per pdl (o inferiore qualora escano di manutenzione versioni di sistema operativo in uso) e/o in caso di guasto/malfunzionamento non risolvibile.

Nello specifico l'agenzia inserirà in manutenzione tutte le apparecchiature Pdl attualmente in dotazione di età inferiore a 6/7 anni non coperte da garanzia, e il rimanente entrerà in un piano di sostituzione annuale di circa 200 apparecchiature (desktop e/o portatili e un numero inferiore di monitor) aggiungendo eventualmente tutte le apparecchiature di età maggiore dei 6/7 anni che nel corso dell'anno andranno a presentare guasti e/o malfunzionamenti evitando così per questi di attivare un servizi di manutenzione.

Non si prevedono personalizzazioni rispetto alle apparecchiature definite in locazione nell'AQ per tutte le tipologie previste.

Per quanto riguarda la preparazione di una nuova apparecchiatura, Arpae definirà e consegnerà alla ditta aggiudicataria un modello valido per la maggior parte delle apparecchiature (attualmente far riferimento al paragrafo 1.6 del presente capitolato) aggiornabile in tutta la durata del contratto, esplicitando solo gli eventuali scostamenti necessari per apparecchiature specifiche.

## 2.2.2 Servizi di virtualizzazione delle Pdl (VIR1 - 5.3 del CT)

Attualmente Arpae è già dotata di un'infrastruttura che eroga servizi di virtual desktop così come descritto in premessa (1.5 Infrastruttura tecnologica - Datacenter centralizzati) in tecnologia VmWare ancora assestata alla versione 4.1 in questo caso. Come già anticipato, l'infrastruttura attuale può erogare al massimo 50 VDI, sia a livello server (soprattutto come RAM) che storage, e sono attivi e funzionanti circa 25 VDI.

Arpae ha attive le licenze necessarie per l'infrastruttura in particolare la licenza VmWare per il datacenter (per 6 CPU - VMware vSphere 4 Essentials Plus Bundle for 3 hosts), le licenze VmWare VDI (VMware View 4 Premier Desktop) per i 50 VDI potenziali e le licenze microsoft relative per il sistema operativo (in scadenza al 31/12/2016).

Non si prevede attualmente di superare le 100 unità di PdL, almeno nella prima parte della fornitura.

L'amministrazione non pone particolari vincoli sull'infrastruttura per il VDI, quindi se potenziare l'attuale infrastruttura in essere piuttosto che sostituirla con altra infrastruttura adeguata resa disponibile dalla ditta aggiudicataria.

Attualmente gli armadi presente nel CED dove è attestata l'infrastruttura VDI non prevedono spazi disponibili ulteriori.

Attualmente le VDI attive sono collegate a un'unica immagine in cui il PC funziona su sistema operativo Windows 7 e dispone della suite di libre office, posta elettronica Lotus (per la consultazione della posta pregressa), tool di firma digitale, adobe reader, anti virus, java, driver per stampanti/scanner.

## 2.2.3 Servizi di assistenza tecnica e manutenzione HW (5.5 del CT)

Si richiede in riferimento a tale voce della fornitore l'attivazione dei seguenti servizi:

- servizio di manutenzione PC desktop dell'amministrazione (MAN1 - 5.5.1 del CT)
- servizio di manutenzione PC desktop obsoleti dell'amministrazione (MAN12 - 5.5.2 del CT)
- servizio di manutenzione Notebook desktop dell'amministrazione (MAN5 - 5.5.3 del CT)

Di seguito le tipologie di apparecchiature riferite a **MAN1**:

APPLE - ME088T/A (meno di 5 unità)

DELL - T1700SFF (meno di 10 unità)

LENOVO - THINKCENTRE M93 (più di 300 unità)

OLIDATA - T4001 - T6000 (più di 300 unità)

Per tutto il 2017, quasi il 70% di queste apparecchiature sono ancora coperte da garanzia.

Di seguito le tipologie di apparecchiature riferite a **MAN12** (circa 200 unità):

HYUNDAI - HYUNDAI (Lynx)

OLIDATA - Alicon 4 + GATEWAY DS1Z + PCL-E7000 W727 Gateway XPMODE

I modelli di cui sopra sono un numero limitato, perchè per tutta la durata contrattuale, l'amministrazione non prevede di mettere in manutenzione apparecchiature con più di 7 anni.

Di seguito le tipologie di apparecchiature riferite a notebook **MAN5**(circa 100 unità):

ACER Aspire ONE + EXTENSA 5635-652G25Mn + TravelMate 5742 + TravelMate 5760  
+ Travelmate P236

ASUS 756-887BXkk + Eee PC 1011PX + P52F + U30S

FUJITSU LIFEBOOK E734 + LIFEBOOK U554 + LIFEBOOK U574 +  
LIFEBOOK A512

DELL Vostro 3558

LENOVO TP B5400

FUJITSU (LifeBook S760 + Ultrabook U772 ) e SONY (VAIO ULTRAMOBILE SERIE Z): 1  
unità per ogni modello

Per tutto il 2017, quasi il 50% di queste apparecchiature sono ancora coperte da garanzia.

Per tutte le parti di ricambio di apparecchiature notebook non coperte da garanzia, si richiede alla ditta aggiudicatrice l'onere completo di approvvigionamento: preventivamente la ditta dovrà sottoporre al responsabile del progetto di ArpaE il relativo preventivo, che dovrà approvare formalmente. Solo in caso di approvazione la ditta dovrà procedere all'approvvigionamento e alla completa installazione della parte di ricambio; una volta che l'apparecchiatura è stata riparata con esito positivo con l'installazione della parte di ricambio si potrà procedere con la conseguente fatturazione.

## 2.3 Servizi di Gestione della PDL - Servizi Accessori (cap.6 del CT)

Per quanto riguarda i Servizi Accessori, l'Amministrazione intende attivare i seguenti servizi:

---

- 6.2.4 Locazione operativa ulteriore HW per PdL - FIN12
- 6.2.5 Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa - MAN88
- 6.2.6 Servizio di manutenzione ulteriore HW dell'amministrazione - MAN77
- 6.2.9 Servizio di ritiro RAEE storici - RIT1
- 6.2.10 Servizio di laboratorio di certificazione PdL - LAB1

### 2.3.1 Locazione operativa ulteriore HW per PdL (FIN12 - 6.2.4 del CT)

In riferimento a tale servizio in particolare si richiedono:

- monitor a 24" per una quantità stimata di 70 apparecchiature sempre per 12 trimestri
- PC desktop ad alte performance (almeno 64GB RAM e processo tipo : Intel Core i7-6700K, Quad Core) per una quantità stimata di 10 apparecchiature riferito a sempre 12 trimestri

Per quanto riguarda gli SLA relativi alla consegna completa di tali apparecchiature si fa riferimento sempre alla locazione operativa 5.2

Installazione/consegna di nuove apparecchiature in locazione operative da piano	Entro 30 giorni solari dalla consegna del piano da parte di Arpae
---	---

### 2.3.2 Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa (MAN88 - 6.2.5 del CT)

Circa le apparecchiature che si richiederanno in locazione operativa di cui al paragrafo precedente (FIN12), si richiede il relativo servizio di manutenzione.

### 2.3.3 Servizio di manutenzione ulteriore HW dell'amministrazione ( MAN77 - 6.2.6 del CT)

Le apparecchiature oggetto del servizio sono dettagliate nell'allegato A) del presente capitolato tecnico. L'allegato comprende tutte le apparecchiature non pdl in possesso all'agenzia comprese quelle ancora in garanzia ma in scadenza nel corso del contratto.

Non si prevedono nel corso della durata contrattuale inserimento di nuove apparecchiature che faranno parte del servizio; per gli eventuali nuovi acquisiti infatti di apparecchiature che saranno effettuati nel corso del contratto, si richiederà comunque una manutenzione/garanzia di almeno 36 mesi.



Si prevede invece, nel corso della durata contrattuale, la dismissione di un numero di apparecchiature quantomeno pari al numero di quelle che usciranno di garanzia

Per tutte le apparecchiature oggetto di tale servizio si richiede di mantenere lo stesso livello dei servizi di manutenzione di cui al 5.2 del CT, ovvero SLA Bronze (risoluzione entro 16h lavorative).

Essendo principalmente apparecchiature server, l'obiettivo principale è garantire la massima qualità nell'erogazione dell'assistenza e della manutenzione, con particolare riguardo alla continuità di erogazione ed ai tempi di ripristino del servizio.

Considerata l'obsolescenza di molte attrezzature, si chiede in sede di offerta di esplicitare chiaramente quelle per cui non si ritiene di poter garantire la dovuta manutenzione considerando l'EOS (end of service) del brand di riferimento. Tale considerazione deve essere opportunamente documentata e dimostrata.

Il Fornitore dovrà prendersi carico, per tutta la durata del contratto, della manutenzione correttiva non pianificata delle apparecchiature server, ovvero di sostituire o riparare ogni componente (o l'intera apparecchiatura) in caso di ogni tipo di guasto o malfunzionamento, ripristinando totalmente il normale stato di funzionamento, ivi compresi eventuali aggiornamenti o configurazioni software delle componenti hardware sostituite.

Le richieste di intervento saranno inoltrate all'Help Desk del Fornitore tramite ticket.

L'eventuale trasporto delle apparecchiature, pezzi di ricambio, strumentazione, sarà a carico del Fornitore, senza spese aggiuntive per l'Amministrazione. Il Fornitore sarà responsabile di ogni danno conseguente e/o derivante dal trasporto delle apparecchiature.

A conclusione dell'intervento sarà rilasciato un rapporto di intervento che specifichi le attività svolte, le eventuali parti sostituite, le generalità o il codice identificativo del tecnico o dei tecnici intervenuti, le date e gli orari di apertura della richiesta di intervento, di sopralluogo, di intervento e di chiusura dello stesso.

Analogamente alla manutenzione delle Pdl, tutti gli interventi dovranno essere tracciati dal Fornitore nello strumento di trouble ticketing e, in caso di variazioni, anche la base dati inventariale dovrà essere aggiornata.

## 2.3.4 Servizio di ritiro RAEE storico ( RIT1 - 6.2.9 del CT)

Nell'arco della 1° annualità dell'AQ , saranno definiti 14 servizi di ritiri uno in ogni nodo di Arpa, non appena il referente informatico di nodo non ha censito e raccolto tutte le apparecchiature oggetto del servizio. Le 14 sedi dei nodi sono:

Sedi
1) Via Po, 5 - 40139 - Bologna
2) Largo Caduti del Lavoro, 6 - 40122 - Bologna

3) Viale Silvani, 6 - 40122 - Bologna
4) Via XXI Aprile, 48 - 29100 - Piacenza
5) Viale Bottego, 9 - 43121 - Parma
6) Via Amendola 2 - 42122 - Reggio Emilia
7) Via Fontanelli, 23 - 41121 - Modena
8) Via F. Rocchi, 19 - 40138 - Bologna
9) Via Bologna, 534 - 44124 - Ferrara
10) Via Alberoni, 17/19 - 48121 - Ravenna
11) Via Salinatore, 20 - 47121 - Forlì
12) Via Settembrini, 17/D - 47923 - Rimini
13) Viale Vespucci, 2 - 47042 - Cesenatico (Fc)
14) Via Garibaldi 75 - 43121 - Parma (Pr)

Per ogni sede in ottica puramente indicativa, si prevede il ritiro delle seguenti tipologie/quantità

<b>Tipologia</b>	<b>Quantità</b>	<b>Peso</b>
Server	da 6 a 12	da 150 a 400 kg
Monitor NO LCD	da 5 a 20	da 50 a 200 kg
Monitor LCD	da 5 a 10	da 25 a 50 kg
Router/Switch	da 1 a 7	da 3 a 25 kg
PC Desktop	da 5 a 20	da 50 a 200 kg
PC Notebook/Netbook	da 3 a 15	da 30 a 50 kg
Stampanti ad aghi	Inferiore a 2 unità	Inferiore a 10 kg
Stampanti getto d'inchiostro	Inferiore a 10 unità	Inferiore a 50 kg
Stampanti laser	da 3 a 15	da 60 a 300 kg
Materiale Vario (tastiere, cavi, mouse, etc)		circa 50 kg
Apparecchiature varie ( Scanner, Fax, Toner/fusori,		Di norma inferiore a 40 kg

Plotter, ecc.)		
Toner/cartucce		Di norma inferiore a 10 kg

### 2.3.5 Servizio di laboratorio di certificazione PdL ( LAB1 - 6.2.10 del CT)

In riferimento al servizio in oggetto, si richiede la messa a disposizione di specialisti/sistemisti VmWare, di cui se ne richiede la certificazione, in riferimento all'infrastruttura della virtualizzazione delle PdL, all'infrastruttura server dei datacenter di produzione e disaster/recovery nonché ai server dipartimentali dei nodi periferici.

Le attività che vengono richieste sono di 2 tipologie:

1. assistenza per la risoluzione di malfunzionamenti software legati all'ambiente VmWare dei varie datacenter/server operativi, Il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura e del relativo ambiente di virtualizzazione; esempi di tali possibili malfunzionamenti possono essere perdita di controllo del virtualcenter, perdita di configurazione delle lun di boot via san, mancate ripartenze di virtual machine, ecc... L'attività è ricompresa nella gestione e monitoraggio server dipartimentali (vedi par. 2.1.11 GPDLM del presente capitolato tecnico)
2. Attività di consulenza informatica in ambiente VMware, per supporto in attività di installazione e configurazione di patch, di diagnostica, di miglioramento di efficienza, di scalabilità, di monitoraggio delle risorse, di distribuzione e gestione di macchine virtuali, di virtualizzazione di applicazioni.

Le attività di tipo 1 saranno gestite da ticket/apertura di segnalazioni. Le attività di tipo 2 dovranno essere invece pianificate con l'amministrazione e in particolare con i referenti tecnici di progetto di Arpae.

L'attività va concordata di volta in volta nei suoi dettagli tecnici e di processo, quindi la data di attivazione dell'intervento, la descrizione della richiesta, la data prevista per la chiusura dell'intervento, la descrizione dell'intervento in termini di specifiche di realizzazione, durata dell'intervento, la data chiusura effettiva dell'intervento ed altre informazioni da concordare. Il flusso dovrà essere così strutturato:

<b>Attivazione</b>	ARPA	Richiesta di attività con dettaglio dei requisiti
<b>Autorizzazione</b>	Fornitore	Notifica della stima iniziale di impegno e della pianificazione proposta
	ARPA	Eventuali richieste di modifica a pianificazione/stima o

		assenso a procedere con le attività sul singolo obiettivo
<b>Conclusione</b>	Fornitore	Raggiungimento dell'obiettivo (rilascio dei prodotti di fornitura o conclusione del servizio prefissato)
	ARPA	Riscontro dell'obiettivo raggiunto
<b>Approvazione</b>	ARPA	Validazione del prodotto e/o del servizio prestato

La ditta dovrà garantire i servizi mediante la messa disposizione da parte del personale concordato per "giornate lavorative". Per giornata lavorativa si intende un servizio erogato per 8 ore nell'arco dell'orario quotidiano del servizio di Arpa (9-17).

Potranno altresì, da parte di Arpa, essere richiesti servizi in forma di "mezza giornata lavorativa". Per "mezza giornata lavorativa", si intende un servizio erogato per 4 ore consecutive nell'arco dell'orario quotidiano del servizio di Arpa (9-17).

Per le attività di tipo 2 riferite al servizio in oggetto si prevedono 50 ore trimestrali per 12 trimestri.

### 3. MODALITÀ, DISTRIBUZIONE TEMPORALE, VOLUMI RICHIESTI DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DELLA FORNITURA

Nel seguente capitolo viene presentata la pianificazione di riferimento che l'Amministrazione ha delineato come opportuna e sostenibile.

Durante la **fase di startup della fornitura**, della durata massima di 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto, a seguito della consegna da parte di arpa e dell'asset e dell'inventario aggiornato alla data, nonché degli asset ricompresi nei servizi di manutenzione, dovranno essere implementate le attività di definizione e messa a regime delle soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali necessarie per attivare l'erogazione dei servizi, procedendo ad attivare da subito i servizi di gestione delle Pdl per circa 1.775 asset (Pc, Server, Storage), i relativi servizi di manutenzioni e in caso di chiamata il servizio di laboratorio per servizi specialistici in ambiente VmWare.

Per tutte le apparecchiature, di vetustà maggiore di almeno 7 anni, per le quali non viene richiesto il relativo servizio di manutenzione, si dovrà prevedere un'organizzazione tale per cui le relative rotture/malfunzionamenti dovranno prevedere nei tempi stabiliti, la sostituzione con le apparecchiature in locazione operativa.

Durante la fase di startup, il fornitore dovrà rendere fruibile e funzionante la piattaforma di IT Service Management per erogare il servizio, assicurando adeguati requisiti di qualità e

integrazione. Essa dovrà includere sistemi di Trouble Ticketing, Software Distribution, Inventario Gestione degli asset (Asset Management), e Remote Control e interfacciarsi adeguatamente con gli strumenti di Contact Center a supporto del servizio di Help Desk, secondo quanto definito dall'AQ Consip.

Non appena tutto il sistema è configurato e pronto all'uso, sempre durante la fase di start-up, il fornitore, in accordo con i riferimenti di progetto di Arpa, dovrà predisporre tutto il materiale e/o le iniziative formative necessarie (in loco ma anche da remoto e/o su supporto informatico, audio-video) al personale tecnico e utente per l'avvio del servizio.

Entro 30 giorni solari dall'inizio della fase di startup il fornitore dovrà consegnare il Piano di startup mentre entro 10 giorni solari dalla conclusione della fase di startup, il fornitore dovrà predisporre il Piano Generale della Fornitura contenente le modalità di realizzazione, di sviluppo e di gestione della fornitura, in linea con le linee dell'accordo quadro nonché le personalizzazioni definite dall'Amministrazione nel presente appalto specifico.

A conclusione della fase di startup il fornitore dovrà predisporre la prima versione del Piano di qualità.

Entro il primo trimestre dalla conclusione della fase di startup, il fornitore dovrà aggiornare il Piano Generale della Fornitura per ricomprendere l'architettura, le modalità e i tempi di installazione, configurazione e avviamento del servizio di virtualizzazione relativamente alle prime 100 PdL (Servizio VIR1) considerando l'architettura attualmente in essere e le prospettive in accordo con l'amministrazione.

Dopo massimo 30 giorni solari dalla conclusione la fase di startup della fornitura, con cadenza almeno semestrale e su input di Arpa, si dovrà procedere con l'attivazione dei servizi di locazione operativa per la quota prevista annuale di sostituzione delle apparecchiature più obsolete.

### **Modalità operative – modalità continuativa**

Il Fornitore dovrà organizzare, gestire e documentare il servizio di gestione del ciclo di vita delle postazioni di lavoro, a valle della presa in carico delle stesse.

Si richiede che il Fornitore, nell'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi, individui e descriva i processi operativi e gestionali, definendo, già in fase di Offerta, ruoli e responsabilità compatibili con le attività e servizi oggetto dell'appalto e delle modalità proposte. Se necessario, tali processi saranno oggetto di puntualizzazioni/rifiniture e sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione, successivamente alla stipula.

L'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

Inoltre, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli progetti/interventi. In ogni caso tali modifiche non determineranno oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Le modifiche non potranno avere alcun impatto sugli SLA contrattualizzati.

Si richiede al fornitore di esplicitare e dettagliare le modalità tecniche/organizzative per gestire al meglio il cambiamento degli asset, degli utenti (nuove pdl per nuove assunzioni, cessazioni, distacchi, ecc..) sia dal punto di vista gestionale sia dal punto di vista contrattuale, di rendicontazione e di fatturazione. Tali cambiamenti seppur di limitato peso percentuale potranno infatti avvenire per ogni trimestre della durata del contratto.

### **Fase finale**

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito, il Fornitore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, o alla presa in carico dei servizi, da parte dell'Amministrazione, avente una durata minima di 30 giorni solari.

Nella fase finale, il Fornitore continuerà ad erogare i servizi contrattualmente richiesti mantenendo i livelli di servizio consolidati e definiti nel capitolo 7 del presente documento.

In tale periodo (che corrisponderà, salvo pattuizioni diverse, all'ultimo mese solare del contratto esistente), il Fornitore si impegna a:

- rilasciare tutta la documentazione necessaria al passaggio delle consegne;
- trasferire al personale tecnico dell'Impresa subentrante tutti gli elementi necessari a svolgere adeguatamente il servizio e passare a questo le consegne;
- collaborare all'ordinata migrazione di infrastrutture tecnologiche, comprensive dei DBMS utilizzati per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi

L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di 60 giorni solari, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita.

Dovrà esser definito un Piano di Trasferimento per attuare la migrazione di cui sopra.

Il Piano di Trasferimento consisterà nella redazione di un piano di massima di tipo esecutivo, articolato in attività con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, di responsabilità, di contenuti e risultati tali da attivare il "Trasferimento" e da renderne controllabile la sua effettiva attuazione.

## **4. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RELAZIONE**

Per la gestione del contratto, il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione, entro 10 giorni solari dall'affidamento del servizio, le seguenti figure di riferimento:

- **Responsabile del contratto:** si occupa di tutti gli aspetti contrattuali e amministrativi, come per esempio: essere l'interfaccia contrattuale del Fornitore per l'Amministrazione, detenere poteri di delega all'interno dell'Azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto, partecipare agli incontri semestrali, fornire informazioni accurate e attendibili per la gestione amministrativa e contabile del contratto.
- **Responsabile del Servizio:** si occupa di tutti gli aspetti tecnici e organizzativi necessari per l'erogazione dei servizi come per esempio verificare lo stato dell'erogazione dei servizi (gestisce gli stati avanzamento lavori), predispone entro le scadenze contrattuali i report sulla qualità dei servizi, partecipare agli incontri semestrali, analizzare il grado di soddisfazione dell'Amministrazione e proporre soluzioni per il miglioramento continuo dello stesso, attivarsi per fornire eventuali motivazioni in caso di mancato raggiungimento degli scopi/obiettivi/livelli di servizio. In ogni caso deve poter operare quale interfaccia unica nei confronti dell'Amministrazione dal punto di vista tecnico.

Tali figure avranno la completa responsabilità della conduzione e del coordinamento dell'erogazione dei servizi previsti nel presente appalto per tutta la durata del contratto. E' facoltà del Fornitore prevedere altri referenti, nel qual caso dovrà darne disponibilità in sede di offerta.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei differenti servizi richiesti al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione, evitando discontinuità.

Tutte le risorse, di cui sopra, dovranno possedere le caratteristiche professionali necessarie allo svolgimento delle funzioni cui sono preposte. In caso di inadeguatezza di un referente, l'Amministrazione si riserva di chiederne tempestiva sostituzione.

L'Amministrazione nominerà un Responsabile della fornitura (RUP), per tutti gli aspetti legati al contratto e/o alle criticità e variazioni significative di progetto, e/o eventuali azioni correttive che potranno presentarsi in corso della fornitura, nonché uno o più referenti tecnici di progetto per tutti gli aspetti tecnici della gestione del servizio (autorizzazioni a locazione operative, problematiche di determinate pdl, ecc...)

## 5. REQUISITI DI QUALITÀ

L'erogazione dei servizi richiesti dovrà avvenire in regime di qualità, secondo gli standard UNI EN ISO9001:2008, nel settore EA 33 – “ Tecnologia dell'Informazione”.

Il Fornitore, sulla base dei requisiti e dei livelli di qualità richiesti dall'Amministrazione dovrà predisporre e impiegare un adeguato sistema di qualità, che abiliti, monitori e misuri la qualità dei servizi erogati, attraverso:

- un Piano di Qualità,
- gli Indicatori di Qualità definiti ,
- i Service Level Agreement - SLA definiti e richiesti,
- le Penali applicabili

Il Fornitore dovrà fornire indicazioni riguardanti le responsabilità di gestione per la qualità rispetto all'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto

Il Fornitore dovrà dare evidenza delle proprie capacità di tenere sotto controllo i processi che determinano l'accettabilità dei prodotti finiti e dovrà assicurare un adeguato metodo per il controllo della qualità. Entro lo startup della fornitura, il Fornitore dovrà sottoporre, all'approvazione dell'Amministrazione, il Piano di Qualità.

## 5.1 Documentazione

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Piano Generale della Fornitura, al fine di effettuare il controllo della corretta esecuzione del servizio, nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti.

A supporto e ad integrazione di tale piano, il Fornitore dovrà mantenere aggiornati e monitorati per tutta la durata del contratto, documenti di processo quali per esempio lo Stato avanzamento lavori, il Report degli indicatori di qualità.

L'Amministrazione si riserva di chiedere ulteriore documentazione in funzione degli obiettivi del progetto e/o del prodotto da realizzare.

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere sottoposta alla valutazione/approvazione dell'Amministrazione secondo le modalità concordate.

Di seguito la documentazione minima che il fornitore dovrà produrre.

- **Piano di Start-up**: descrive in dettaglio le attività previste per l'avviamento di tutti i servizi oggetto dell'appalto. Dovrà essere consegnato una tantum entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto.
- **Piano Generale della Fornitura**: contiene indicazioni su attività, modalità ed esecuzione relativamente ai servizi erogati, definendo criticità e rischi da considerare e monitorare. Dovrà essere consegnato entro 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto e mantenuto aggiornato ad ogni variazione significativa
- **Piano della Qualità**: definisce le modalità adottate dal Fornitore per la garanzia della qualità generale del servizio offerto (es.: organizzazione del servizio, requisiti di qualità, valutazione della qualità, verifiche e riesami, gestioni delle non conformità, azioni



correttive e preventive, controllo sub-fornitori, formazione, ecc.. ). Dovrà essere consegnato entro 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto e mantenuto aggiornato ad ogni variazione significativa.

- **Stato avanzamento lavori (SAL)** : contiene le attività concluse/previste, il report su situazione degli asset, rapporti di interventi IMAC, report sui servizi effettivamente erogati, ecc. Dovrà essere consegnato almeno semestralmente.
- **Report indicatori di qualità**: dati e statistiche dettagliate circa gli indicatori di Qualità richiesti evidenziando i singoli superamenti delle soglie previste motivando lo scostamento registrato e descrivendo le azioni previste per il non ripresentarsi di tali anomalie. Dovrà essere consegnato trimestralmente.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna ad attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano generale della fornitura e dal Piano della Qualità approvati.

## 6.2 Indicatori di qualità

Di seguito vengono definiti gli Indicatori di qualità del servizio e delle relative modalità di verifica e controllo. Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare gli Indicatori di qualità richiesti dall'Amministrazione.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento/andamento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di qualità;
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio contrattualizzato, tenendo conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti (vedi servizi di laboratorio)

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati e tracciati nel Piano della Qualità generale.

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.

Indicatori di qualità	Rilievo	Penale	Periodo di riferimento
IQ01 – Slittamento delle scadenze		X	semestre
IQ02 – Personale della fornitura inadeguato	X		semestre
IQ03 – Rilievi sulla fornitura		X	semestre
IQ04 – Chiamate perse		X	trimestre
IQ05 - Tempo di assegnazione delle richieste (telefoniche e tramite mail)		X	trimestre
IQ06 – Ripristino dell’operatività/Chiusura del ticket tramite help desk I o II livello		X	trimestre
IQ07 – Ripristino dell’operatività/Chiusura del ticket tramite GPDLL e e help desk manutenzione HW		X	trimestre
IQ08 – Completamento degli interventi IMAC/ Completamento consegna locazione operativa (richieste puntuali)		X	semestre
IQ09 – Tempo di reazione delle richieste di assistenza datacenter di produzione e D/R		X	trimestre

### **IQ01 – Slittamento delle scadenze**

L’indicatore di qualità misura il rispetto di una scadenza definita da:

- Contratto, capitolato AQ / AS
- Documenti di pianificazione approvati dall’Amministrazione

Le scadenze da rispettare, a meno di variazioni concordate, sono almeno le seguenti:

Scadenza	Tempistica
Piano di Startup	Consegna del documento entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto
Piano Generale della fornitura (PG)	Consegna della 1° versione del documento entro 50 giorni solari dalla data di stipula del contratto
Piano di Qualità	Consegna della 1° versione del documento entro 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto

Avvio effettivo del Servizio	Entro 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto
Stato avanzamento lavori (SAL)	Consegna del documento semestralmente, entro 10 giorni solari dal termine del semestre di riferimento
Report indicatori di qualità	Consegna del documento trimestralmente, entro 10 giorni solari dal termine del trimestre di riferimento
Completamento installazione software da remoto (GPDLR)	Completamento attività entro la scadenza concordata con l'amministrazione
Completamento installazione software per evento straordinario (GPDLS)	Completamento attività entro la scadenza concordata con l'amministrazione
Gestione proattiva delle PdL (GPDLP)	Consegna documento consuntivo contenente il rendiconto delle attività svolte per il mantenimento in efficienza delle PdL, e delle proposte di piani di miglioramento degli asset, delle loro configurazioni e del loro utilizzo entro 10 giorni solari dal termine semestrale di riferimento
Completamento consegne apparecchiature in locazione operativa programmata	Completamento attività entro la scadenza concordata con l'amministrazione
Completamento ritiro apparecchiature RAEE storici (RIT1)	Completamento attività entro la scadenza concordata con l'amministrazione
Completamento delle attività definite all'interno dei Servizi di Laboratorio (LAB1)	Completamento attività entro la scadenza concordata con l'amministrazione

Da considerare che comunque in tale indicatore dovranno essere considerate qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio (gestione ticket utente) e derivanti da documenti di accordi di attività o di pianificazioni sottoscritti con l'amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita o dal piano di lavoro approvato o dal contratto o da una scheda di intervento.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Documenti di pianificazione, E-mail, Scheda Intervento, Ordini, Lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_eff</i>)</li> <li>Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (<i>Nscadenze</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ01 = \sum_{i=1}^{Nscadenze} ritardo_i$ <p>dove:</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & (se \text{ data:}_{eff_i} \leq \text{data:}_{prev_i}) \\ \text{data:}_{eff_i} - \text{data:}_{prev_i} & (se \text{ data:}_{eff_i} > \text{data:}_{prev_i}) \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 ≤ 10 giorni (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto, nel caso di superamento del valore di soglia.		
Penali	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione di esso, calcolato sulla base della metrica IQ01, relativo a tutte le scadenze del semestre, rispetto ai termini indicati, si applicherà una penale pari al 1‰ (unopermille) del corrispettivo totale della fornitura per il periodo di riferimento.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ02 - Personale della fornitura inadeguato

Con questo Indicatore di qualità si misurano le richieste di sostituzione di risorse effettuate dall'Amministrazione, in particolare il Responsabile del contratto e il Responsabile del Servizio, ma potenzialmente anche i vari operatori di call center e dei vari servizi oggetto della fornitura con un ruolo definito.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Tutte le risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ02 = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02 = 1 (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, a partire dalla conclusione della fase di startup.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ03 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettere di rilievo protocollate e inviate via PEC alla casella del fornitore.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Inoltre, saranno conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'Amministrazione, rilievi afferenti il non funzionamento anche per periodi di tempo molto limitati del sistema di gestione e di monitoraggio, nonché dell'impossibilità di apertura delle segnalazioni attraverso i canali previsti (es.: il sistema web non è disponibile, la mail inviata dall'utente non viene ricevuta, ecc..)

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura.		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi ( <i>Nrilievi</i> ).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ03 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 2$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Penali	Per ciascun rilievo eccedente il valore soglia, l'Amministrazione applicherà la penale pari al 10% (dieci per mille) dell'importo complessivo del servizio di fornitura per il periodo di riferimento.		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ04 - Chiamate Perse/non ricevute

L'indicatore deve poter misurare tutte le chiamate gestite correttamente tramite telefono/call center, cioè per le quali l'utente dell'amministrazione ha ottenuto correttamente risposta da un operatore entro 90 secondi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Chiamate instradate dell'Amministrazione al Fornitore		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate dell'Amministrazione Sistema di gestione delle telefonate del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale delle chiamate pervenute al Fornitore.</li> <li>Numero totale delle chiamate non ricevute dal Fornitore.</li> </ul>		
Regole di campionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vanno considerate tutte chiamate pervenute al Fornitore nel periodo di riferimento.</li> <li>Si definisce chiamata non ricevuta quella telefonata che: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;</li> <li>ii. a cui segue il segnale di occupato;</li> <li>iii. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;</li> <li>iv. è messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).</li> </ul> </li> </ul>		
Formule	$IQ04 = \frac{(N_{chiamate\_non\_ricevute})}{N_{chiamate\_pervenute}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti dell'AQ.		
Valore di soglia	IQ04 ≤ 4,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	2‰ (duepermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ05 - Tempo di assegnazione delle richieste (telefoniche e tramite mail)

L'Indicatore è volto a misurare il tempo di assegnazione della richiesta dell'utente pervenuta telefonicamente o con mail. Ai fini della rilevazione dell'indicatore, per le richieste pervenute telefonicamente, devono essere considerate le chiamate gestite attraverso l'operatore nonché le chiamate gestite attraverso la casella vocale.

Per "assegnazione della richiesta" si intende l'assegnazione del ticket al gruppo competente per la risoluzione, Fornitore stesso e/o gruppi di lavoro terzi nonché la notifica dell'apertura del numero di ticket all'utente che ha aperto la segnalazione. Il ticket deve essere contestualmente visualizzabile e consultabile sul sistema sw di gestione dei ticket.

Per le chiamate gestite attraverso l'operatore, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la telefonata/mail e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, notificato all'utente, e memorizzato e consultabile attraverso gli Strumenti di gestione. Per le chiamate telefoniche gestite attraverso la casella vocale, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è stata effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, notificato all'utente, e gestito attraverso gli Strumenti di gestione.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiamate/mail assegnate entro i tempi stabiliti (apertura TICKET)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta telefonica/mail per le chiamate gestite attraverso l'operatore (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente per le chiamate gestite attraverso la casella vocale (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>), notificato all'utente e gestito sul sw di gestione</li> <li>Numero di richieste pervenute telefonicamente/con mail (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente o con mail nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ05 = \frac{N_{richieste}(T_{assegn} \leq 30 \text{ min})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove: <math>T_{assegn} = Data_{assegnaz} - Data_{arrivo}</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ05 >= 96%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	1‰ (unpermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 0,1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ06 - Ripristino dell'operatività/Chiusura del ticket tramite help desk I o II livello

L'Indicatore è volto a misurare il tempo di chiusura della richiesta dell'utente direttamente dal livello di help desk di I (SPU2) o II livello (SPU3). Per chiusura si intende la risoluzione dell'anomalia concordata/accettata dall'utente che ha aperto la segnalazione. Il ticket, e quindi il suo relativo stato di chiusura, deve essere contestualmente visualizzabile e consultabile sul sistema sw di gestione dei ticket.

Il tempo di chiusura della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è stato aperto il ticket (assegnazione della richiesta) da un qualsiasi canale di apertura (telefonata, sito web, email) e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato chiuso dal gruppo competente per la risoluzione, notificato all'utente, e memorizzato e consultabile attraverso gli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiusura dei ticket entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è stato aperto il ticket (<i>Data_apertura</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata la chiusura del ticket e la relativa notifica all'utente che ha aperto la segnalazione (<i>Data_chiusura</i>)</li> <li>Numero di richieste aperte (N_richieste)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente o con mail nel periodo di riferimento risolte direttamente da HD I o II livello		
Formule	$IQ06 = \frac{N\_richieste (T\_risoluzione \leq 4 \text{ (se bloccante) o } 8 \text{ (se critico) o } 16 \text{ (se non critico) ore})}{N\_richieste} \times 100$ <p>dove: <math>T\_risoluzione = Data\_apertura - Data\_chiusura</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ06 >= 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	1‰ (duepermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 0,1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ07 - Ripristino dell'operatività/Chiusura del ticket tramite GPDLL e help desk manutenzione HW

L'Indicatore è volto a misurare il tempo di chiusura della richiesta dell'utente direttamente dal livello di Risoluzione problemi tecnici in locale (GPDLL) o dall'help desk di manutenzione (SPU4), e quindi che attiva i vari servizi di manutenzione previsti: MAN1, MAN12, MAN5, MAN88, MAN77.

Per chiusura si intende la risoluzione dell'anomalia concordata/accettata dall'utente che ha aperto la segnalazione. Il ticket, e quindi il suo relativo stato di chiusura, deve essere contestualmente visualizzabile e consultabile sul sistema sw di gestione dei ticket.

Il tempo di chiusura della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è stato aperto il ticket (assegnazione della richiesta) da un qualsiasi canale di apertura (telefonata, sito web, email) e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato chiuso dal gruppo competente per la risoluzione, notificato all'utente, e memorizzato e consultabile attraverso gli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiusura dei ticket entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è stato aperto il ticket (<i>Data_apertura</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata la chiusura del ticket e la relativa notifica all'utente che ha aperto la segnalazione (<i>Data_chiusura</i>)</li> <li>Numero di richieste aperte (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente o con mail nel periodo di riferimento risolte da GPDLL o HD di manutenzione (SPU4)		
Formule	$IQ_{07} = \frac{N_{richieste}(T_{risoluzione} \leq 12 \text{ (bloccante)} \text{ o } 24 \text{ (critico)} \text{ o } 36 \text{ ore})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove: <math>T_{risoluzione} = Data\_apertura - Data\_chiusura</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ07 >= 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	2‰ (duepermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 0,1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

**IQ08 - Completamento degli interventi IMAC/ Completamento consegna locazione operativa (richieste puntuali)**

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC non oggetto di pianificazione a partire dall'assegnazione del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso. Lo stesso indicatore misurerà la consegna di apparecchiature in locazione operativa con richieste puntuali da non pianificare e quindi con la conseguente attività IMAC di installazione e attestazione dell'apparecchiatura.

Si precisa che, solo nel caso in cui l'utente non si renda disponibile in coerenza con i tempi massimi per l'IQ15, tenendo conto della severità attribuita al ticket stesso, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del ticket.

In casi di interventi massivi e/o a fronte di change di particolare rilevanza (es. diffusione su tutte le postazioni di lavoro di nuovo sw, traslochi di sede, ecc..) saranno concordati con l'Amministrazione modalità e tempi di esecuzione non misurati con tale indicatore, ma rientrante con quello più generico IQ01. Come definito nel capitolo successivo, lo sla sarà di 12 ore in caso di locazione operativa a fronte di un malfunzionamento bloccante su una pdl esistente; per tutti i rimanenti casi sarà di 24 ore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	di Frequenza misurazione	Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è stato aperto il ticket (Data_apertura)</i></li><li>• <i>Data e Ora (hh/mm/ss) di completamento dell'intervento (Data_intervento)</i></li><li>• <i>Numero totale di ticket assegnati di IMAC e/o locazione operativa puntuale (N_ticket)</i></li></ul>		
Regole campionamento	di Vanno considerati tutti i ticket di IMAC non oggetto di pianificazione assegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ08 = \frac{N\_ticket(T\_intervento \leq 12 \text{ o } 24 \text{ ore})}{N\_ticket} \times 100$ $T\_interv = Data\_intervento - Data\_apertura$		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come indicato nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ08 >= 90%		

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	2‰ (duepermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 0,1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ09 - Tempo di reazione delle richieste di assistenza datacenter di produzione e D/R

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nella valutazione e inizio delle operatività a seguito di richieste di assistenza per malfunzionamenti esclusivamente sui datacenter di produzione e D/R. Qualsiasi altra segnalazione e quindi ticket aperto relativo agli altri server dipartimentali dovrà confluire nel conteggio dei precedenti indicatori standard, in particolare IQ04, IQ05, IQ06.

Per reazione si intende la prima risposta alla richiesta ricevuta dall'utente che ha aperto la segnalazione, con una prima valutazione dell'anomalia ed eventualmente con la proposta delle prime operazioni che saranno eseguite per la risoluzione della stessa. La risposta deve pervenire all'utente tramite canali telefonici, mail e comunque consultabile sul sistema di gestione del ticket.

Il tempo di reazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la telefonata/mail e data e ora (hh/mm/ss) in cui è l'utente ha ricevuto la risposta dal tecnico competente, e memorizzato e consultabile attraverso gli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di reazione dei ticket entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è stata ricevuta la richiesta (<i>Data_apertura</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è stata ricevuta la prima risposta (<i>Data_reazione</i>)</li> <li>Numero di richieste aperte (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente o con mail nel periodo di riferimento riguardanti malfunzionamenti dei soli datacenter di produzione e D/R		
Formule	$IQ_{09} = \frac{N_{richieste}(T_{reazione} \leq 2 \text{ ore})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove: <math>T_{risoluzione} = Data\_apertura - Data\_reazione</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ09 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Penali	2‰ (duepermille) del corrispettivo relativo al periodo di riferimento, per ogni 0,1%, o frazione di esso, peggiorativo del valore soglia minimo previsto, dell'importo totale relativo al periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

## 7. LIVELLI DI SERVIZIO

### 7.1 Valutazione dei servizi

In tale paragrafo, viene specificato, il livello di servizi atteso da parte dell'Amministrazione per i servizi previsti e richiesti descritti nel capitolo 2 del presente documento.

Di seguito vengono riportati, per i servizi obbligatori, opzionali ed accessori, gli SLA previsti dall'AQ Consip o definiti dall'Amministrazione, con la relativa definizione di penali che l'Amministrazione si riserva di applicare per il mancato rispetto degli stessi.

Tali valutazioni, relative al servizio di gestione della Pdl, valgono tanto per le Pdl in dotazione dell'Amministrazione tanto per le Pdl in locazione operativa da parte dell'Amministrazione.

In generale, per quanto riguarda la percentuale dei disservizi rimanenti rispetto alla soglia considerato su cui verrà monitorato il servizio, l'amministrazione richiede comunque la risoluzione delle segnalazioni entro un tempo doppio previsto dallo SLA richiesto.

#### 1) Contact Center – Help desk I e II livello (SPU2 e SPU3)

Tipologia di SLA	Chiamate perse/non ricevute (telefoniche)	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
Unico	Numero di chiamate non pervenute e/o perse inferiore al 4%	IQ04

Tipologia di SLA	Tempo di assegnazione delle richieste (telefoniche e tramite mail)	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
Unico	Apertura/Assegnazione del ticket entro 30 minuti dalla chiamata telefonica, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ05

Tipologia di SLA	Tempo di Ripristino dell'operatività/Chiusura del ticket tramite help desk I o II livello	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
1. Disservizio Bloccante	Richiesta evasa entro le 4 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ06
2. Disservizio	Richiesta evasa entro le 8 ore lavorative dall'apertura	IQ06



non Bloccante critico	del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	
3. Disservizio non Bloccante non critico	Richiesta evasa entro le 16 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ06

Per quanto riguarda il 10% dei disservizi rimanenti rispetto 90% della soglia su cui verrà monitorato il servizio, così come i disservizi di severità 2 e 3, l'amministrazione richiede comunque la risoluzione delle segnalazioni entro un tempo doppio previsto dallo SLA richiesto.

## **2) Risoluzione problemi tecnici in locale (GPDLL)**

<b>Tipologia di SLA</b>	<b>Tempo di Ripristino dell'operatività/Chiusura del ticket tramite GPDLL</b>	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
Unico	Richiesta evasa entro 16 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ07

Per quanto riguarda il 10% dei disservizi rimanenti rispetto 90% della soglia su cui verrà monitorato il servizio, l'amministrazione richiede comunque la risoluzione delle segnalazioni entro un tempo doppio previsto dallo SLA richiesto.

## **3) HelpDesk manutenzione HW (SPU4)**

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio, in quanto servizio intermedio fra l'attivazione dell'utente (call center) e la risoluzione dell'anomalia (servizi di manutenzione MAN).

## **4) Installazione SW PdL da remoto (GPDLR)**

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio in quanto le attività inerenti dovranno essere programmate con l'amministrazione (si utilizzerà quindi l'indicatore IQ01).  
La programmazione delle attività, qualunque esse siano, comunque non devono eccedere i 30 giorni solari dalla data di richiesta.

## **5) Installazione/Aggior. SW PdL in locale - Installazione/Aggior. SW PdL per evento straordinario (GPDLS)**

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio che, come detto in precedenza, si prevede di raro utilizzo.

## 6) Gestione proattiva della PdL (GPDLP)

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio, se non la consegna puntuale del report di consuntivazione semestrale

## 7) IMAC (GPDLI)

Tipologia di SLA	Tempo di completamento attività IMAC “puntuale”	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
UNICO	Richiesta evasa entro le 12 (bloccante) o 24 (non bloccante) ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ08

## 8) Monitoraggio/gestione Server dipartimentali (GPDLM)

Ad esclusione dei server ubicati presso il datacenter di produzione e/o disaster/recovery, non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio, in quanto almeno nella parte di gestione di allarmi, e quindi di gestione anomalie e malfunzionamenti, si dovrà fare riferimento agli SLA di gestione dei ticket, quindi quelli di cui sopra al punto 1).

Da considerare che in caso di malfunzionamenti server, e quindi impattanti su un numero elevato di utenti, di norma, dovranno essere catalogati e gestiti come disservizi bloccanti.

Per quanto riguarda invece i servizi server ubicati presso il datacenter di produzione e/o disaster/recovery, l'assistenza per malfunzionamenti e anomalie deve essere attivo da lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle ore 21.00 e deve prevedere il seguente SLA:

Tipologia di SLA	Tempo di reazione delle richieste di assistenza datacenter di produzione e D/R	
Tipologia di servizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
Assistenza per risoluzione di Anomalia/malfunzionamento	Reazione (prima risposta) entro le 2 ore lavorative dalla ricezione della chiamata, per il 100% delle chiamate ricevute	IQ09

## 9) Servizi di Locazione Operativa (LFPC e LFLCD e LFNB)

<b>Tipologia di SLA</b>	<b>Tempo di completamento attività IMAC “puntuale”</b>	
Tipologia di servizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
Locazione “Puntuale” per sostituzione di una PdL che presenta un malfunzionamento bloccante	Richiesta evasa entro le 12 ore lavorative dall’apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ08
Locazione “Puntuale” per sostituzione di una PdL comunque funzionante	Richiesta evasa entro le 24 ore lavorative dall’apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ08
Locazione “programmata” da piano di sostituzione	Richiesta evasa come da scadenza del piano e comunque non oltre 30 giorni solari dalla richiesta	IQ01

Per richieste puntuali si intendono richieste per singole PdL o comunque richieste inferiori alle 5 unità.

#### **10) Servizio di virtualizzazione delle PdL**

Per il piano di attivazione dell’infrastruttura si richiede entro il primo trimestre dalla conclusione della fase di startup, all’interno del Piano Generale della Fornitura, la proposta di architettura, le modalità e i tempi di installazione, configurazione e avviamento del servizio di virtualizzazione relativamente alle prime 100 PdL (Servizio VIR1) considerando l’architettura attualmente in essere e le prospettive in accordo con l’amministrazione.

Una volta avviato il servizio, si dovrà fare riferimento agli SLA di gestione dei ticket, quindi quelli di cui sopra al punto 1), per tutte le richieste e segnalazioni di malfunzionamento che ricadono nelle PdL virtualizzate.

#### **11) Servizio di Manutenzione PdL e ulteriore HW (MAN1, MAN12, MAN5, MAN77)**

<b>Tipologia di SLA</b>	<b>Tempo di Ripristino dell'operatività/Chiusura del ticket che hanno richiesto interventi di manutenzione</b>	
Tipologia di disservizio	SLA richiesto	IQ di riferimento
1. Disservizio Bloccante	Richiesta evasa entro le 12 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ07
2. Disservizio non Bloccante critico	Richiesta evasa entro le 24 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ07
3. Disservizio non Bloccante non critico	Richiesta evasa entro le 32 ore lavorative dall'apertura del ticket, per il 90% delle chiamate ricevute	IQ07

## **12) Ritiro RAEE (RIT1)**

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio in quanto le attività inerenti dovranno essere programmate con l'amministrazione (si utilizzerà quindi l'indicatore IQ01).

La programmazione delle attività, qualunque esse siano, comunque non devono prevedere di superare i 30 giorni solari dalla data di richiesta.

## **13) Servizio di laboratorio certificazione PdL (LAB1)**

Non si richiedono SLA specifici per questo tipo di servizio in quanto le attività inerenti dovranno essere programmate con l'amministrazione (si utilizzerà quindi l'indicatore IQ01).

L'avvio delle attività, qualunque esse siano, comunque non devono eccedere i 10 giorni solari dalla data di richiesta qualora accettata dall'amministrazione.

## **7.2 Strumenti di misurazione SLA**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema per l'analisi automatica degli andamenti dei servizi allo scopo di:

- verificare la conformità dei servizi rispetto a quanto richiesto/proposto;
- verificare l'effettivo andamento dei servizi e anticipare la gestione degli scostamenti;
- consuntivare i servizi e le attività;
- verificare l'andamento degli Indicatori di qualità;
- ottimizzare le attività di monitoraggio dei servizi.

E' previsto, inoltre, la predisposizione e l'utilizzo di uno strumento di sintesi per il monitoraggio dinamico dell'andamento dei servizi, con dati aggiornati ad intervalli di tempo concordati e in accordo con quanto definito nel presente documento.

Tale strumento dovrà fornire indicazioni sintetiche su alcuni aspetti operativi (es. stato delle consegne, stato delle installazioni, ticket inevasi, ecc..) da concordare ad inizio fornitura. Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli Indicatori di qualità del servizio e, sulla base di essi, predisporre delle rappresentazioni dell'andamento.

## 8. MONITORAGGIO

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione:

- tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività;
- la documentazione richiesta dalle società di certificazione della qualità necessaria per effettuare i controlli obbligatori e relativi alle visite ispettive.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

L'Amministrazione si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività, anche presso la sede del Fornitore. In tal caso, il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite dell'Amministrazione o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

E' richiesta la pianificazione anche mensile di incontri di Stato Avanzamento Lavori (SAL) in cui venga verificata la qualità dei servizi erogati e lo stato di avanzamento delle attività operative, siano esaminate e risolte eventuali problematiche tecniche e gestionali nonché analizzate e indirizzate eventuali problematiche di tipo contrattuale.

**SCHEMA DI CONTRATTO PER L'APPALTO SPECIFICO RELATIVO ALLA  
FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER ARPAE EMILIA-ROMAGNA  
nell'ambito dell'Accordo quadro per i servizi di Desktop Outsourcing per le Pubbliche  
Amministrazioni**

**TRA**

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia, con sede legale in Bologna e domiciliata ai fini del presente atto in Bologna, Via Po n. 5, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante, Dott./Dott.ssa \_\_\_\_\_, giusta poteri allo/a stesso/a conferiti dallo \_\_\_\_\_ (nel seguito per brevità anche "**Amministrazione**");

**E**

- \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Dott. \_\_\_\_\_, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo tra, oltre alla stessa, la mandante \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, e la mandante \_\_\_\_\_, sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_\_, iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, P. IVA \_\_\_\_\_, domiciliata ai fini del presente atto in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in \_\_\_\_\_, dott. \_\_\_\_\_, repertorio n. \_\_\_\_\_ (nel seguito per brevità anche "**Impresa**" o "**Fornitore**")

**PREMESSO**

a) che Consip S.p.A., società interamente partecipata dal Ministero dell'economia e delle finanze, ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488 e s.m.i., dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, ha, tra l'altro, il compito di attuare lo sviluppo e la gestione operativa del Programma di razionalizzazione della spesa di beni e servizi per la pubblica amministrazione;

b) che l'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, consente a Consip S.p.A. di concludere Accordi Quadro, ai sensi dell'articolo 59 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 s.m.i. a cui le Amministrazioni Pubbliche indicate all'articolo 1, comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 s.m.i. nonché le Amministrazioni aggiudicatrici di cui all'articolo 3, comma 25, del citato D.Lgs. n. 163/2006 possono fare ricorso per l'acquisto di beni e di servizi;

c) che, peraltro, l'utilizzazione dello strumento dell'Accordo Quadro e, quindi, una gestione in forma associata della procedura di scelta del contraente, mediante aggregazione della domanda di più soggetti, consente la razionalizzazione della spesa di beni e servizi, il supporto alla programmazione dei fabbisogni, la semplificazione e standardizzazione delle procedure di acquisto, il conseguimento di economie di scala, una maggiore trasparenza delle procedure di gara, il miglioramento della responsabilizzazione e del controllo della spesa, un incremento della specializzazione delle competenze, una maggiore efficienza nell'interazione fra Amministrazione e mercato e, non ultimo, un risparmio nelle spese di gestione della procedura medesima;

d) che in esecuzione di quanto precede, Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha stipulato in data 17.11.2014 un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59, comma 8, del D. Lgs. n. 163/2006 per la fornitura di servizi di desktop outsourcing per le pubbliche amministrazioni;

e) che l'Amministrazione ha successivamente, rilanciato il confronto competitivo tra i Fornitori parti dell'Accordo Quadro mediante l'invio in data            di una Richiesta di Offerta;

f) che il Fornitore che sottoscrive il presente Contratto è risultato aggiudicatario del predetto confronto competitivo e, per l'effetto, ha manifestato la volontà di impegnarsi ad eseguire quanto stabilito nel presente Contratto alle condizioni, modalità e termini ivi stabiliti;

g) che il Fornitore dichiara che quanto risulta dal presente Contratto e dai suoi allegati, ivi compreso il Capitolato Tecnico, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse e per la formulazione dell'offerta in sede di Appalto Specifico;

h) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto, ha prestato la cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006, secondo l'importo ivi indicato o il diverso importo determinato secondo le modalità fissate nella Richiesta di Offerta ed ha soddisfatto gli obblighi assicurativi richiesti; tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;

i) che il Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce al presente Contratto;

j) **<eventuale nel caso di firma digitale>**: che il presente Contratto viene sottoscritto dalle parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato>.

*Ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate*

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**PARTE I - CONDIZIONI GENERALI**

**ARTICOLO 1**

**VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI**

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.
2. Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto: l'Allegato "A" (Capitolato Tecnico e relativi allegati), **<eventuale>** l'Allegato "B" (Offerta Tecnica del Fornitore), l'Allegato "C" (Offerta Economica del Fornitore), **<eventuale>** l'Allegato "D" (Chiarimenti inviati nel corso della procedura di rilancio competitivo per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico finalizzato alla Fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER ARPAE EMILIA-ROMAGNA - basato sull'Accordo Quadro per l'affidamento dei servizi di Desktop Outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni).

**ARTICOLO 2**

**DISCIPLINA APPLICABILE**

1. Il presente Contratto è regolato:
  - a) da quanto ivi previsto nonché dagli atti e dai documenti richiamati nel medesimo Contratto;
  - b) dal contenuto dell'Accordo Quadro e relativi Allegati;
  - c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.;
  - d) dalle disposizioni di cui al d.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207;
  - e) dalle norme previste in materia di Contabilità pubblica;
  - f) dalle disposizioni del D.M. 28 ottobre 1985 del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
  - g) dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
  - h) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
  - i) dal decreto legislativo 9 aprile n. 2008, n. 81.
2. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della procedura di appalto specifico prevarranno sugli atti ed i documenti prodotti dall'Impresa, ad



eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate dall'Amministrazione.

3. L'Amministrazione, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.A.C.), n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente contratto.
4. Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel Contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto, l'Amministrazione da un lato e il Fornitore dall'altro potranno concordare le opportune formulazioni sul presupposto di un equo temperamento dei rispettivi interessi e nel rispetto dei criteri di aggiudicazione.
5. Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

### **ARTICOLO 3**

#### **OBBLIGAZIONI GENERALI DEL FORNITORE**

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato nel presente Contratto, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del Contratto medesimo, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Contratto e nei relativi Allegati.
3. Le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Contratto e nei relativi Allegati; in ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del presente Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato nel presente

Contratto e nei relativi Allegati, ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione, assumendosene ogni relativa alea.

5. Il Fornitore si impegna espressamente a:

- a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- b) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali UNI EN ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
- c) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire all'Amministrazione di monitorare la conformità dei servizi alle norme previste nel presente Contratto;
- d) predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
- e) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione;
- f) comunicare tempestivamente all'Amministrazione le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
- g) non opporre all'Amministrazione qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla prestazione dei servizi;
- h) mallevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

6. Le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'attivazione dei servizi oggetto del Contratto, da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione, dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici; modalità e tempi dovranno comunque essere concordati con l'Amministrazione stessa; peraltro, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati dal personale dell'Amministrazione stessa e/o da terzi autorizzati.

Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

7. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'Amministrazione e/o da terzi autorizzati.

8. Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali; detto personale potrà accedere agli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali procedure.
9. Il Fornitore si obbliga a consentire all'Amministrazione di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
10. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione.
11. Il Fornitore si obbliga a: (a) dare immediata comunicazione all'Amministrazione di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto; (b) prestare i servizi oggetto del presente Contratto nei luoghi indicati dall'Amministrazione.
12. Il Fornitore è tenuto a comunicare all'Amministrazione ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione entro 10 giorni dall'intervenuta modifica.
13. Il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi oggetto del presente Contratto dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici dell'Amministrazione.
14. I servizi e/o le forniture oggetto del presente Contratto non sono affidati al Fornitore in via esclusiva, pertanto l'Amministrazione può affidare le stesse forniture, attività e servizi anche a soggetti terzi, diversi dal medesimo Fornitore, nel rispetto della normativa vigente.

#### **ARTICOLO 4**

##### **OBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI**

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81.
2. Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle

attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 bis del D.Lgs. n. 163/2006.

3. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Restano fermi gli oneri e le responsabilità in capo al Fornitore di cui all'art. 118, comma 6, D.Lgs. n. 163/2006 in caso di subappalto.
6. Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione potrà accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione alla Amministrazione, almeno 10 (dieci) giorni solari prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione.
7. L'Impresa riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
8. Nel caso in cui l'Impresa debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse dovrà chiedere espressa autorizzazione all'Amministrazione. Si precisa che la risorsa in sostituzione deve avere pari conoscenze e competenze di quella sostituita.
9. Nell'ipotesi di cui al precedente comma 8, l'Amministrazione si riserva la facoltà approvare la nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta. L'Impresa, comunque, dovrà garantire l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.
10. Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione di una delle risorse senza la necessaria preventiva autorizzazione dell'Amministrazione, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare una ritenuta sulla cauzione di cui all'art. 17 d'importo pari allo 0,5% (zerovirgolacinque per cento) della stessa.
11. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

## **ARTICOLO 5**

### **PERSONALE IMPIEGATO DAL FORNITORE E INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E**

## RETRIBUTIVE

1. Il Fornitore è obbligato ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente ordine di acquisto.
3. Per le prestazioni richieste il Fornitore si obbliga ad avvalersi di personale specializzato con contratto di lavoro subordinato ovvero di somministrazione di lavoro ovvero a progetto certificato, nei limiti e alle condizioni previsti nel presente contratto e suoi allegati.
4. È a carico del Fornitore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone alla Amministrazione, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la Committente e l'Amministrazione da qualsivoglia onere e responsabilità.
5. Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione di unità del personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fossero ritenute dalla Amministrazione non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso il Fornitore si obbliga a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di 7 (sette) giorni dalla comunicazione via fax da parte della Amministrazione, pena l'applicazione delle penali, e a garantire la continuità del team di lavoro.
6. Il Fornitore si impegna a fornire, prima dell'inizio di qualsiasi attività, il nominativo del Responsabile preposto alla sovrintendenza dell'esecuzione dell'appalto (Responsabile del servizio) comunicandone il nominativo, e le relative variazioni, alla Amministrazione. Il Responsabile del servizio sarà l'interlocutore della Amministrazione per qualsivoglia richiesta inerente al servizio e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione del servizio nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dalla Amministrazione.
7. In considerazione di quanto precede, il Responsabile del servizio, per quanto di propria competenza, si obbliga ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e la Amministrazione, in virtù del presente contratto, tutte le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte della

Amministrazione ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte della Amministrazione iii) inserite nell'organizzazione della Amministrazione.

8. L'Amministrazione si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra da parte del Responsabile del servizio, nonché di applicare le relative penali in caso di mancato adempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
9. Ai sensi di quanto previsto agli artt. 4 comma 2 e 6 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207:
  - i. in caso di ottenimento da parte della Committente del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione dell'ordine (compreso il subappaltatore), l'Amministrazione provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dalla Committente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.
  - ii. In caso di ottenimento del DURC del Fornitore negativo per due volte consecutive, l'Amministrazione, dopo aver acquisito relazione particolareggiata, proporrà, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i, la risoluzione del presente contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni.
  - iii. Ove l'ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive riguardi il subappaltatore, l'Amministrazione pronuncerà, previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'articolo 118, comma 8, del codice, dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.
10. Ai sensi di quanto previsto all'art.5 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, di cui all'articolo 118, comma 8, ultimo periodo, del codice, impiegato nell'esecuzione dell'ordine, l'Amministrazione inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Amministrazione si riserva di pagare, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente (qualora sia previsto il pagamento diretto ai sensi degli articoli 37, comma 11, ultimo periodo e 118, comma 3, primo periodo, del codice). L'Amministrazione predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al precedente comma, l'Amministrazione provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

## ARTICOLO 6

### OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. L'impresa ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Amministrazione, di mantenere riservati, anche successivamente alla scadenza del contratto medesimo, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.
2. L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.
3. L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

## PARTE II - CONDIZIONI PARTICOLARI

### ARTICOLO 7

#### OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Con la stipula del presente Contratto, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti dell'Amministrazione, a prestare:
  - Servizi Obbligatorî previsti dall'accordo quadro "Desktop Outsourcing".
2. I predetti servizi e/o forniture dovranno essere prestati con le modalità e alle condizioni stabilite nel presente Contratto, nel Capitolato Tecnico e, se migliorative, nell'Offerta Tecnica.

### ARTICOLO 8

#### DURATA E FACOLTÀ DI ACQUISTO

1. Il presente Contratto è efficace dalla data di stipula. I servizi obbligatori hanno una durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di avvio, come da Piano generale della fornitura.
2. L'amministrazione si riserva la facoltà di acquistare tutte le apparecchiature oggetto di locazione operativa, secondo le indicazioni definite dall'accordo quadro, cioè a un prezzo pari al 18% del 90% del valore ottenuto dalla somma dei canoni di locazione. Qualora il periodo di locazione termini oltre la durata dei servizi

obbligatori, l'amministrazione si riserva la facoltà di acquisto al prezzo pari al 18% del 90% del valore ottenuto dalla somma dei canoni di locazione a cui va aggiunto il 90% del valore residuo dei canoni trimestrali intercorrenti tra l'esercizio della facoltà di acquisto e il termine di durata prevista per la locazione operativa.

## **ARTICOLO 9**

### **TEMPISTICA DELLA PRESA IN CARICO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO**

Il fornitore entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto e comunque non prima del 7 aprile 2017, dovrà rendere pienamente operativi i servizi di gestione delle Pdl e i relativi servizi di manutenzione. I servizi rimanenti oggetto del contratto dovranno comunque essere avviati entro 90 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto. A questo scopo entro e non oltre 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto il fornitore dovrà consegnare all'amministrazione il documento di Presa in carico del servizio come dettagliato nell'AS.

Entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, il fornitore dovrà quindi aver completato:

- la predisposizione del piano generale della fornitura: realizzazione e sviluppo del piano generale della fornitura
- la predisposizione del piano della qualità

Dal Piano generale della fornitura dovrà risultare la data di avvio dei servizi.

## **ARTICOLO 10**

### **SERVIZI ACCESSORI E OPZIONALI**

1. Il Fornitore si obbliga altresì a prestare nei confronti dell'amministrazione i seguenti Servizi Opzionali e Accessori previsti dall'accordo quadro:

Locazione operativa PC desktop in configurazione base - Cod. LFPC1, Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta - Cod. LFPC2, Locazione operativa Thin Client in configurazione evoluta - Cod. LFPC3, Locazione operativa Monitor LCD da 22" - Cod. LFLCD2, Locazione operativa Notebook in configurazione base - Cod. LFNB1, Locazione operativa notebook in configurazione ultrapiomabile - Cod. LFBN3, Servizio di virtualizzazione della Pdl - Cod. VIR1, Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione - Cod. MAN1, Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12, Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione - Cod. MAN5, Locazione operativa ulteriore HW per Pdl - Cod. FIN12, Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa - Cod. MAN88, Servizio di manutenzione ulteriore HW Pdl dell'Amministrazione - Cod. MAN77, Servizio di ritiro RAEE storici - Cod. RIT1, Servizio di laboratorio di certificazione Pdl - Cod. LAB1, come previsto nel Capitolato tecnico.

## **ARTICOLO 11**



## CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. I corrispettivi dovuti al Fornitore dall'Amministrazione per le prestazioni contrattuali sono: **<inserire gli importi previsti per i rispettivi servizi oggetto di contratto>**

- a) \_\_\_\_\_;
- b) \_\_\_\_\_;
- c) \_\_\_\_\_.

2. Tutti gli obblighi ed oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del presente Contratto, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.
3. Il corrispettivo contrattuale è stato determinato a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è, pertanto, fisso ed invariabile indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.
4. I predetti corrispettivi saranno fatturati conformemente alle modalità previste dalla normativa (anche secondaria) vigente in materia, nonché nel presente atto e nel suo Capitolato Tecnico allegato.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale a decorrere dalla data di avvio dei servizi e saranno corrisposti dall'Amministrazione secondo la normativa vigente in materia di Contabilità. Verranno accettate e potranno essere pagate solo fatture inviate in forma elettronica ai sensi del D.M. MEF n. 55 del 3 aprile 2013 e dell'art. 25 DL 66/2014 convertito nella L. n. 89 del 23 giugno 2014. Le fatture dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio di Arpae UFFRF4, reperibile anche al sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it). Ad Arpae non si applicano le norme relative a split payment e reverse charge. Le fatture redatte in modo incompleto saranno respinte.

5. I predetti corrispettivi dovranno essere corrisposti a trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura e accreditati, a spese dell'Amministrazione, sul conto corrente avente numero IBAN \_\_\_\_\_, intestato al Fornitore presso \_\_\_\_\_. Il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..

Le generalità e il codice fiscale del/i soggetto/i delegato/i ad operare sul/sui predetto/i conto/i sono contenute in apposita e separata comunicazione inviata all'Amministrazione la quale ancorché non materialmente allegata, costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

6. Il numero di CIG (Codice Identificativo Gara) dovrà essere riportato sulle singole fatture ovvero comunque riportato unitamente alle medesime e dovrà essere indicato dall'Amministrazione nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

7. Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto all'Amministrazione le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito indicate nel presente Contratto; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
8. Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., ferma l'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del raggruppamento: i) gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti nello specifico caso di esercizio della facoltà di ricorrere alla fatturazione "pro quota"; ii) le singole società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Fornitore, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Fornitore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto indicato al precedente comma del presente articolo, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.
9. Ai fini del pagamento di corrispettivi di importo superiore ad euro 10.000,00, l'Amministrazione procederà in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40.
10. Rimane inteso che l'Amministrazione prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
11. I corrispettivi dovuti al Fornitore sono oggetto di revisione ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006 sulla base di un'istruttoria condotta in considerazione dei dati di cui all'art. 7, comma 4, lett. c) del D.Lgs. n. 163/2006 o, in mancanza, in ragione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo, come di seguito specificato.
12. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la fornitura e/o la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel presente Contratto.
13. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'Amministrazione

potrà risolvere di diritto il presente Contratto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R.

## **ARTICOLO 12**

### **RITARDATO PAGAMENTO**

1. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

## **ARTICOLO 13**

### **CESSIONE DEI CREDITI**

1. E' ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nel rispetto dell'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Amministrazione. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo articolo 28 del presente Contratto.

## **ARTICOLO 14**

### **TRASPARENZA DEI PREZZI**

1. L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:
  - a. dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
  - b. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
  - c. dichiara che con riferimento alla presente procedura di rilancio competitivo non ha in corso intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato CE e gli articoli 2 e seguenti della legge 287/1990 e, altresì, che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa;
  - d. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o

altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

- e. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero l'Impresa non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa dell'Impresa, che sarà conseguentemente tenuta al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

## **ARTICOLO 15**

### **PENALI**

1. Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto alle condizioni previste dal Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico, sono dovute le penali ivi stabilite.
2. Deve considerarsi inadempimento anche il caso in cui il Fornitore esegua i servizi e/o le forniture in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al presente Contratto, al Capitolato Tecnico. In tal caso l'Amministrazione applicherà al Fornitore la suddetta penale sino alla data in cui i servizi e/o le forniture inizieranno ad essere eseguiti in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
3. In casi di mancata osservanza dei livelli di servizi previsti per i servizi affidati con il presente schema di contratto saranno applicate al Fornitore le penali indicate nel capitolo "6 Requisiti di qualità" e "7 Livelli di servizio" di cui al Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico.

## **ARTICOLO 16**

### **PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI**

1. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel precedente articolo 15, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dall'Amministrazione.
2. In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno

essere applicate al Fornitore le penali stabilite nel Contratto a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

3. L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente Contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui al successivo articolo od alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
5. L'Amministrazione potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel presente Contratto non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
6. La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente Contratto non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

## ARTICOLO 17

### CAUZIONE

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte dal Fornitore con la stipula del presente Contratto, il Fornitore medesimo ha prestato una cauzione definitiva pari ad un importo di Euro \_\_\_\_\_ = (\_\_\_\_\_/00).
2. Tale cauzione prevede la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione. La detta cauzione è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dal presente Contratto.
3. In particolare, la cauzione garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che l'Amministrazione, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 14, ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione per l'applicazione delle penali.
4. La garanzia opera nei confronti dell'Amministrazione a far data dalla sottoscrizione del presente Contratto.
5. La garanzia opera per tutta la durata del Contratto, e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal Contratto medesimo e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate - previa

deduzione di eventuali crediti dell'Amministrazione verso il Fornitore - a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali e decorsi detti termini. La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80 % (ottanta per cento) dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 113, comma 3, D.Lgs. n. 163/2006. L'Amministrazione provvederà allo svincolo annualmente soltanto a seguito del rilascio, da parte dell'Amministrazione, del certificato di verifica di conformità.

6. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta dall'Amministrazione.
7. Qualora l'ammontare della garanzia prestata dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.
8. In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto, fermo restando il risarcimento del danno.

## **ARTICOLO 18**

### **DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto dell'Amministrazione e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.
2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha stipulato polizza/e assicurativa/e avente/i le seguenti coperture:  
\_\_\_\_\_>
3. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività della/e copertura/e assicurativa/e di cui al precedente comma 2, il presente Contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito>.
4. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2>.
5. Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., l'Amministrazione si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione di incamerare la cauzione a copertura di quanto versato>.

## ARTICOLO 19

### SUBAPPALTO

#### **[da inserire se il subappalto è vietato]**

1. Non essendo stato richiesto in sede di gara, è fatto divieto al Fornitore subappaltare le prestazioni oggetto del presente Contratto.

#### **[da inserire se il subappalto è autorizzato]**

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di Offerta e conformemente a quanto stabilito nell'art. 118 del D. Lgs. n. 163/2006, affida in subappalto, in misura non superiore al 30% dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:  
\_\_\_\_\_.
2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare all'Amministrazione o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente Contratto, i requisiti richiesti dalla documentazione di gara, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il Fornitore si impegna a depositare presso l'Amministrazione, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia autentica del contratto di subappalto e la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi inclusa la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti soggettivi previsti in sede di gara nonché la certificazione comprovante il possesso dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate e la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, l'Amministrazione non autorizzerà il subappalto.
5. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, l'Amministratore procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato.  
Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
6. Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione del Contratto, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 della L. n. 575/65 e successive modificazioni.
7. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del

Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti dell'Amministrazione, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.

8. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
9. Il Fornitore si obbliga, ai sensi dell'art. 118, comma 3, D. Lgs 163/2006, a trasmettere all'Amministrazione entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso via via corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
10. Resta inteso che l'Amministrazione prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) del subappaltatore - attestante la regolarità dell'appaltatore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
11. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
12. In caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
13. Il Fornitore dichiara che, nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto, prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni contrattuali ed i termini di pagamento stabiliti nel presente Contratto.
14. Ai sensi dell'art. 118, comma 4, del D.Lgs. n. 163/2006, il Fornitore deve praticare per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento.
15. Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006.
16. In caso di perdita dei requisiti in capo al subappaltatore, l'Amministrazione annullerà l'autorizzazione al subappalto.
17. Conformemente a quanto previsto nella Richiesta di Offerta, l'Amministrazione non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice abbia partecipato alla procedura di gara relativa al presente atto.
18. Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 35 della Legge n. 248/2006, dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
19. L'Amministrazione, provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti



Pubblici n. 1 del 10/01/2008.

## **ARTICOLO 20**

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

1. Il Responsabile del Servizio, nominato dal Fornitore per l'esecuzione del presente Contratto e che potrà coincidere con il soggetto già individuato in sede di stipula dell'Accordo Quadro, è il referente responsabile nei confronti dell'Amministrazione e quindi, avrà la capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore.

## **ARTICOLO 21**

### **EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

1. Il Fornitore si impegna ad informare l'Amministrazione sulla evoluzione tecnologica dei servizi e/o delle forniture oggetto del presente Contratto e delle conseguenti possibili modifiche migliorative da apportare ai servizi/forniture stessi.
2. Il Fornitore potrà formulare la proposta in merito alle sopra citate modifiche migliorative, che verrà valutata dall'Amministrazione solo a seguito dell'esito positivo della verifica di conformità del nuovo prodotto/servizio offerto con quanto dichiarato in sede di offerta, il Fornitore sarà autorizzato ad effettuare la relativa sostituzione.
3. In caso di comunicazione da parte del Fornitore dell'impossibilità di fornire i prodotti/servizi oggetto del presente Contratto a causa della messa fuori produzione degli stessi, l'Amministrazione si pronuncerà entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, termine che deve intendersi sospeso in caso di richiesta di chiarimenti.

## **ARTICOLO 22**

### **VERIFICA DI CONFORMITÀ**

1. Entro 20 (venti) giorni dall'ultimazione delle prestazioni, il direttore dell'esecuzione del contratto effettua la verifica di conformità dei Servizi resi, secondo i termini e con le modalità previste dall'art. 312 e seguenti del d.P.R. 207/2010.
2. In caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo certificato varrà come Data di Accettazione dei Servizi con riferimento alle specifiche verifiche effettuate ed indicate nel verbale, fatti salvi i vizi non facilmente riconoscibili.
3. Il direttore dell'esecuzione si riserva, comunque, la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, durante l'erogazione dei Servizi, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto del contratto, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione

del presente contratto. Il Fornitore contraente si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

4. L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore contraente da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

### **PARTE III - RISOLUZIONE - RECESSO - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - FORO COMPETENTE**

#### **ARTICOLO 23**

##### **RISOLUZIONE**

1. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R. dall'Amministrazione, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il Contratto e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto, si conviene che, in ogni caso, l'Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, il Contratto nei seguenti casi:
  - a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla procedura di gara per la stipula dell'Accordo Quadro o del conseguente rilancio del confronto competitivo nonché per la stipula del presente Contratto e per lo svolgimento delle attività ivi previste;
  - b) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
  - c) mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
  - d) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del Contratto, ai sensi del precedente articolo 15;
  - e) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro l'Amministrazione, ai sensi del successivo articolo 24 del presente Contratto;

- f) nei casi di cui agli articoli 9 (Corrispettivi e modalità di pagamento), 15 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa), 16 (Prescrizioni relative al subappalto), 22 (Divieto di cessione del contratto) e 26 (Tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse) del presente atto;
  - g) applicazione di penali oltre la misura massima stabilita al precedente articolo 12, commi 5 e 6.
- 3. In caso di risoluzione il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore dell'Amministrazione.
- 4. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, l'Amministrazione avrà diritto di escutere, in tutto o in parte, la cauzione prestata. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione al risarcimento dell'ulteriore danno.

## **ARTICOLO 24**

### **RECESSO**

1. L'Amministrazione ha diritto nei casi di:
  - a) giusta causa,
  - b) reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi,di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso.
2. In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'Amministrazione che abbiano incidenza sull'esecuzione della fornitura o della prestazione dei servizi, la stessa Amministrazione potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal Contratto, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R.
3. In tali casi, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..
4. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
  - a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente

- simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il Contratto.
5. L'Amministrazione potrà, altresì, recedere - per qualsiasi motivo - dal Contratto, in tutto o in parte, avvalendosi della facoltà consentita dall'articolo 1671 c.c. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata A/R, purché tenga indenne lo stesso Fornitore delle spese sostenute, delle prestazioni rese e del mancato guadagno.
6. In ogni caso di recesso il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore dell'Amministrazione.

## **ARTICOLO 25**

### **RECESSO PER GIUSTA CAUSA**

1. Qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Impresa siano condannati, con sentenza passata in giudicato, ovvero con sentenza di applicazione della pena su richiesta ex art. 444 c.p.p., per delitti contro la pubblica amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia, l'Amministrazione ha diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso. In tale ipotesi, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

## **ARTICOLO 26**

### **DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

1. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto, a pena di nullità della cessione medesima.
2. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.

## **ARTICOLO 27**

### **FORO COMPETENTE**

1. Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

## **PARTE IV - DISPOSIZIONI FINALI**

## **ARTICOLO 28**

### **BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE**

1. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso, l'Impresa manleverà e terrà indenne l'Amministrazione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico dell'Amministrazione.
3. L'Amministrazione si obbliga ad informare prontamente per scritto l'Impresa delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, la Committente riconosce all'Impresa la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dall'Amministrazione.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

## **ARTICOLO 29**

### **ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo. Rimangono in capo all'Amministrazione gli oneri su di essa gravanti *ex lege*.
2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che il Fornitore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al Contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. n. 131/86, con ogni relativo onere a carico del Fornitore.

## **ARTICOLO 30**

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali (ivi inclusi - oltre al D.Lgs. 196/03 e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la

Protezione dei Dati Personali), con particolare attenzione a quanto prescritto con riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

2. L'Amministrazione tratta i dati forniti dal Fornitore ai fini della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso. Tutti i dati acquisiti dalla Amministrazione potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.
3. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito. Il Fornitore si impegna, altresì, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto, per quanto concerne il trattamento dei loro Dati personali da parte dell'Amministrazione per le finalità sopra descritte.
4. Con la sottoscrizione del contratto il Fornitore si obbliga a procedere all'esecuzione delle attività oggetto del contratto nell'integrale rispetto della normativa vigente.
5. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure minime di sicurezza dei Dati personali previste per legge, nonché tutte le misure preventive ed idonee ad assicurare un livello di sicurezza almeno equivalente a quello adottato dalla Amministrazione nonché a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, quali incaricati del trattamento dei Dati personali. Il Fornitore prende atto che l'Amministrazione potrà operare verifiche periodiche volte a riscontrare l'applicazione delle regole di sicurezza dei Dati personali e di privacy applicate.
6. Resta inteso che, in caso di inosservanza di uno qualunque degli obblighi previsti nel presente Articolo, il Committente potrà dichiarare risolto automaticamente di diritto il contratto, fermo restando che la Società sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivarne alla Amministrazione.
7. Il Fornitore, in particolare, si obbliga a:
  - eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
  - attivare le necessarie procedure aziendali, per identificare gli "Incaricati del trattamento" ed organizzarli nei loro compiti;
  - □ adottare le misure di sicurezza di cui al D.Lgs 196/03 e s.m.i. e verificare la costante adeguatezza così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
  - implementare le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 sugli amministratori di sistema, tra l'altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del Titolare del trattamento, una lista aggiornata recante

gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il Titolare del trattamento si riserva di richiedere.

## **ARTICOLO 31**

### **TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI - ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto, si conviene che, in ogni caso, l'Amministrazione, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il Contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187.
3. In ogni caso, si conviene che l'Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, si riserva di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., nell'ipotesi di reiterati inadempimenti agli obblighi di cui al precedente comma.
4. Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
5. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i..
6. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. è tenuto a darne immediata comunicazione alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
7. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i

subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Amministrazione verificherà che nei contratti di subappalto e subfornitura sia inserita, a pena di nullità assoluta dei contratti medesimi, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore/subfornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge.

8. Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.
9. Il Contratto è inoltre condizionato in via risolutiva all'irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.Lgs. 231/01, che impediscano al Fornitore di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni, ed è altresì condizionata in via risolutiva all'esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000; in tali ipotesi - fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3 del D.P.R. 445/2000 - il Contratto si intende risolto anche relativamente alle prestazioni ad esecuzione continuata e periodica e l'Amministrazione avrà diritto di incamerare la cauzione, ovvero di applicare una penale equivalente; resta salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

## **ARTICOLO 32**

### **CLAUSOLA FINALE**

1. Il presente Contratto ed i suoi Allegati costituiscono manifestazione integrale della volontà negoziale delle Parti che hanno altresì preso piena conoscenza di tutte le relative clausole, avendone negoziato il contenuto, che dichiarano quindi di approvare specificamente singolarmente nonché nel loro insieme e, comunque, qualunque modifica al presente atto ed ai suoi Allegati non potrà aver luogo e non potrà essere provata che mediante atto scritto; inoltre, l'eventuale invalidità o l'inefficacia di una delle clausole del Contratto non comporta l'invalidità o inefficacia del medesimo Contratto nel suo complesso.
2. Qualsiasi omissione o ritardo nella richiesta di adempimento del Contratto da parte dell'Amministrazione non costituisce in nessun caso rinuncia ai diritti ad essa spettanti che si riserva comunque di far valere nei limiti della prescrizione.



3. Con il presente Contratto si intendono regolati tutti i termini generali del rapporto tra le Parti; in conseguenza esso non verrà sostituito o superato dagli eventuali accordi operativi attuativi o integrativi e sopravvivrà ai detti accordi continuando, con essi, a regolare la materia tra le Parti; in caso di contrasti le previsioni del presente atto prevarranno su quelle degli atti di sua esecuzione, salvo diversa espressa volontà derogativa delle parti manifestata per iscritto.

Roma, lì \_\_\_\_ \_\_\_\_

***[da inserire in caso di firma digitale]***

**AMMINISTRAZIONE**

**IL FORNITORE**

C.F.:

Certificatore:

Validità: dal \_\_\_\_ al, \_\_\_\_

Firma digitale: n. \_\_\_\_

C.F.:

Certificatore:

Validità: dal \_\_\_\_ al, \_\_\_\_

Firma digitale: n. \_\_\_\_

Il sottoscritto, nella qualità di legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., il Fornitore dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

Articolo 3 (Obbligazioni generali del Fornitore); Articolo 7 (Oggetto del Contratto); Articolo 8 (Durata e facoltà di acquisto); Articolo 9 (Tempistica della presa in carico delle postazioni di lavoro); Articolo 10 (Servizi accessori ed opzionali);> Articolo 11 (Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento); Articolo 15 (Penali); Articolo 16 (Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali); Articolo 17 (Cauzione); Articolo 18 (Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa); Articolo 19 (Subappalto); Articolo 23 (Risoluzione); Articolo 24 (Recesso); Articolo 25 (Recesso per giusta causa) 26 (Divieto di cessione del contratto); Articolo 27 (Foro competente); Articolo 28 (Brevetti industriali e diritti d'autore); Articolo 31 (Tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse); Articolo 32

(Clausola finale).

Bologna, lì \_\_\_\_ \_\_\_\_

#### **IL FORNITORE**

C.F.:

Certificatore:

Validità: dal \_\_\_\_\_ al, \_\_\_\_\_

Firma digitale: n. \_\_\_\_\_

ALLEGATO 4

OFFERTA TECNICA

## ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica è costituita da una Relazione Tecnica in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei servizi offerti oggetto della procedura.

La Relazione Tecnica dovrà essere sottoscritta digitalmente, a pena di esclusione:

- per i R.T.I. costituiti o Consorzi, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- Per i R.T.I. o consorzi ordinari di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 163/2006 costituendi, dal legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico dell'AS, nonché di quelli descritti nel Capitolato tecnico dell'AQ.

La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su pagine di formato A4, con una numerazione progressiva ed univoca; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine; (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi. Ferme restando le indicazioni contenute nella Richiesta di offerta, la documentazione che il concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 60 pagine.

Si precisa, inoltre, che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella Relazione stessa.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

*Appalto Specifico per la fornitura di servizi di Desktop outsourcing - Offerta tecnica*

#### **1. PREMESSA**

#### **2. ORGANIZZAZIONE**

##### **2.1 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

*(Descrivere l'organizzazione proposta per il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale nonché specifici ruoli, aggiuntivi rispetto a quanto previsto nell'Offerta tecnica già presentata per l'AQ, che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto)*

##### **2.2 SERVIZI EROGATI PRESSO IL CENTRO SERVIZI**

*(Descrivere l'organizzazione proposta per i servizi da erogare presso il Centro Servizi, se differente da quella già descritta nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

##### **2.3 STRUTTURE LOGISTICHE DEL FORNITORE**

*(Indicare se saranno utilizzate ulteriori strutture oltre al Centro servizi e, in caso positivo, fornire la loro descrizione, ubicazione nonché l'indicazione di quali servizi saranno erogati presso tali strutture, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

##### **2.4 FLESSIBILITÀ NELLA DIFFUSIONE DELLE NUOVE APPARECCHIATURE**

*(Soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il concorrente s'impegna a mettere in atto per garantire il rispetto dei tempi per le forniture e la diffusione delle nuove apparecchiature presso le sedi della Amministrazione, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

##### **2.5 MODELLO ORGANIZZATIVO E PROCESSI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

*(Descrivere il modello organizzativo e i processi proposti per l'erogazione dei servizi - Service Management, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

##### **2.6 AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA E FINE FORNITURA**

*(Descrivere l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi e per le attività di trasferimento del know how, se differenti da*

*quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

## **2.7 SISTEMI PER LA GESTIONE DOCUMENTALE E PER LA GESTIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

*(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, per la gestione documentale e per la gestione della Customer Satisfaction, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

## **2.8 SOLUZIONE PER LA REPORTISTICA E SLA MANAGEMENT**

*(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, di un sistema di analisi automatica degli andamenti degli Indicatori di qualità e di produzione della reportistica, se differente da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

## **3. STRUMENTI E SOLUZIONI TECNOLOGICHE**

*(Fornire la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei requisiti di conformità richiesti per le apparecchiature)*

### **3.1 LOCAZIONE OPERATIVA HW**

*(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

### **3.2 ULTERIORI SERVIZI OPZIONALI**

*(Descrivere le modalità tecnico organizzative per l'espletamento degli ulteriori servizi opzionali richiesti dall'Amministrazione)*

## **4. MODALITA' ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI**

*(Indicare le modalità tecnico-organizzative e l'approccio relativo all'organizzazione ed all'espletamento dei servizi accessori richiesti).*

### **4.1 DETTAGLIO DEI SERVIZI ACCESSORI**

*(Descrivere le modalità tecnico organizzative per l'espletamento dei servizi accessori, in particolare per il servizio di laboratorio LAB1 circa le figure certificate sistemisti vmware; Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali, dell'ulteriore Hardware in locazione.*

*Per quanto riguarda il servizio di manutenzione ulteriore Hardware dell'amministrazione, considerata l'obsolescenza di molte attrezzature, si chiede in sede di offerta di*

*esplicitare chiaramente quelle per cui non si ritiene di poter garantire la dovuta manutenzione considerando l'EOS (end of service) del brand di riferimento. Tale considerazione deve essere opportunamente documentata e dimostrata.)*

## **5. QUALITA'**

### **5.1 QUALITÀ DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI**

*(Descrivere la proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

### **5.2 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

*(Descrivere le soluzioni e modalità operative proposte per ridurre i consumi energetici sia in relazione alle apparecchiature proposte che all'erogazione dei servizi, se differenti da quelle già descritte nell'Offerta tecnica dell'AQ)*

## **6. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

*(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)*