



ICT SERVICE

**Capitolato speciale d'appalto  
per la fornitura di un  
servizio di supporto tecnico informatico  
all'utente finale**

---

**ANNO 2012**

## **INDICE**

### **TITOLO I**

#### **INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

Articolo 1 – Definizioni	4
Articolo 2 – Oggetto dell'appalto	4
Articolo 3 – Durata dell'appalto	4
Articolo 4 – Importo presunto dell'appalto.	4
Articolo 5 – Sedi di svolgimento del servizio	4
Articolo 6 – Requisiti minimi richiesti per partecipare alla gara	5
Articolo 7 – Modalità di presentazione dell'offerta	6
Articolo 8 – Criteri di aggiudicazione e parametri di valutazione delle offerte	10
Articolo 9 – Sopralluogo	11
Articolo 10 – Adempimenti conseguenti all'aggiudicazione	12
Articolo 11 – Documenti di gara, avvertenze ed informazioni	12

### **TITOLO II**

#### **CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

Articolo 12 – Descrizione del Servizio	14
Articolo 13 – Finalità del Servizio	14
Articolo 14 – Orario e calendario del Servizio	15
Articolo 15 – Descrizione della struttura tecnico/logistica	15
Articolo 16 – Competenze	16
Articolo 17 – Disposizioni generali riguardanti il personale	17

### **TITOLO III**

#### **OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Articolo 18 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa	19
Articolo 19 – Responsabile del servizio	20

### **TITOLO IV**

#### **PENALITÀ**

Articolo 20 – Inadempienze e penalità	21
---------------------------------------	----

### **TITOLO V**

#### **NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE**

Articolo 21 – Privacy sui dati e sulle informazioni	22
Articolo 22 – Brevetti e diritto d'autore	23

### **TITOLO VI**

#### **NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

Articolo 23 – Disposizioni in materia di sicurezza	24
--	----

**TITOLO VII****PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Articolo 24 – Fatturazione	25
Articolo 25 – Revisione periodica del prezzo	25

**TITOLO VIII****ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI**

Articolo 26 – Stipulazione del contratto	26
Articolo 27 – Rinuncia all'aggiudicazione	26
Articolo 28 – Recesso da parte della Stazione Appaltante	26
Articolo 29 – Disdetta del contratto da parte dell' Impresa	26
Articolo 30 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto	26
Articolo 31 – Altri casi di risoluzione del contratto	27
Articolo 32 – Deposito cauzionale	27
Articolo 33 – Polizze assicurative	28
Articolo 34 – Subappalto e cessione del contratto	28

**NORME FINALI**

Articolo 35 – Spese contrattuali	30
Articolo 36 – Mediazione	30
Articolo 37 – Arbitrato	30
Articolo 38 – Trattamento dei dati personali	30
Articolo 39 – Norme di rinvio	31
Articolo 41 – Disposizioni finali ed allegati	31

## **TITOLO I INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO**

### **Articolo 1 – Definizioni**

Per “Impresa” s'intende l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale viene affidato il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (C.S.A.).

Per “Stazione appaltante” e “Committente” s'intende l'Istituto Universitario Europeo che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

### **Articolo 2 – Oggetto dell'appalto**

Il presente Capitolato ha per oggetto la fornitura di un servizio di supporto tecnico informatico all'utente finale (primo livello) con il profilo tecnico ed alle condizioni contrattuali descritte qui di seguito

### **Articolo 3 – Durata dell'appalto**

L'appalto disciplinato dal presente Capitolato, ad eccezione di quanto disciplinato ai successivi articoli 27 e 28 ha la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di aggiudicazione.

È previsto un periodo di prova di 6 (sei) mesi, entro il quale la Committente può procedere, con motivazione, alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

### **Articolo 4 –Importo presunto dell'appalto.**

Il valore complessivo presunto dell'appalto è stimato in € 600.000 Iva esclusa per 5 anni.

Detta stima è da considerarsi puramente indicativa e valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto e non impegna la Committente al raggiungimento dell'importo complessivo di cui sopra. Per tale motivo nulla avrà a pretendere l'aggiudicatario oltre il pagamento dei servizi prestati ai prezzi ed alle condizioni pattuite.

### **Articolo 5 – Sedi di svolgimento del servizio**

Nella lista sottostante sono riportate le sedi dell'Istituto Universitario Europeo in cui dovrà essere effettuato il servizio oggetto dell'appalto:

- **Badia Fiesolana**, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)

- **Villa Il Poggiolo**, Piazza Edison, 11 -- 50133 Firenze
- **Villa Malafrasca**, Via Boccaccio, 151 - 50133 Firenze
- **Villa Raimondi**, Via Boccaccio, 115 - 50133 Firenze
- **Villa Schifanoia**, Via Boccaccio, 121 - 50133 Firenze
- **Villa San Paolo**, Via della Piazzuola, 43 - 50133 Firenze
- **Villa San Felice**, Via dei Roccettini - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Convento di San Domenico**, Via delle Fontanelle, 19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa la Fonte**, Via delle Fontanelle, 10 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Salviati**, Via Salviati, 7 – 50133 Firenze – apertura prevista anno 2012

### **Articolo 6 – Requisiti minimi richiesti per partecipare alla gara**

Per essere ammessi alla gara i concorrenti devono essere in possesso dei requisiti sotto indicati. La mancanza anche di uno solo dei requisiti richiesti comporterà l'esclusione dalla gara.

#### **Requisiti generali**

- 1.1. Essere iscritti al Registro delle Imprese C.C.I.A.A. (in caso di impresa avente sede all'estero, l'iscrizione in uno dei Registri professionali o commerciali dello Stato di residenza) corredata da certificato antimafia, con oggetto sociale comprendente o comunque coerente con l'oggetto di gara.
- 1.2. Attestare l'inesistenza di condizioni ostative alla partecipazione a pubblici appalti di cui all'articolo 38 del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006 e s.m.i. o in situazioni di incapacità a contrarre con la P.A..
- 1.3. Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi della Legge 68/1999.
- 1.4. Essere in regola con le norme di cui alla legge 383/2001 (Piani Individuali di Emersione).
- 1.5. Attestare di non trovarsi nelle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile italiano con altre Imprese concorrenti, ovvero in situazioni tali da ricondurre le offerte ad un unico centro decisionale o in alternativa la dichiarazione di essere in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile italiano e di aver formulato autonomamente l'offerta. Tale dichiarazione dovrà contenere l'indicazione del concorrente con cui sussiste il legame e dovrà essere corredata dai documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta.
- 1.6. Essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, secondo la vigente legislazione e applicare le norme contrattuali di settore, con il preciso obbligo in caso di aggiudicazione, di rispettare dette condizioni per tutta la durata del contratto.
- 1.7. Essere in regola con gli obblighi della sicurezza, di essere in possesso di un proprio documento di valutazione dei rischi e aver provveduto alla nomina di un responsabile del servizio di prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni.

- 1.8. Fornire l'elenco dei principali servizi prestati nel triennio (2008 – 2009 - 2010) con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari pubblici o privati.
- 1.9. Dichiarare la disponibilità a lavorare nei giorni di apertura dell'Istituto (vedere allegato A) e su richiesta anche nei giorni festivi e/o in orari notturni.

#### Requisiti di capacità economica-finanziaria

- 1.10. Essere in possesso di n. 2 referenze bancarie rilasciate da primari Istituti Bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993, rilasciate in data successiva a quella della Lettera d'invito, dalle quali risulti che l'Impresa ha sempre fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità e che è in possesso della capacità economica e finanziaria per svolgere il servizio oggetto dell'appalto.

#### Requisiti di capacità tecnica

- 1.11. Possesso della certificazione in corso di validità UNI EN ISO 9001.
- 1.12. Numero di dipendenti non inferiori a 10
- 1.13. Dichiarazione di aver esaminato il presente Capitolato Speciale di Appalto con relativi allegati ed accettarne integralmente, ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile Italiano senza riserve e condizioni, tutte le disposizioni, clausole, restrizioni, limitazioni e responsabilità in essi contenute e dichiarare che il servizio oggetto dell'appalto sarà effettuato e condotto conformemente a tutti i patti, modalità e condizioni di cui agli stessi atti di gara.
- 1.14. Aver svolto negli ultimi tre esercizi finanziari (2008 – 2009 – 2010) almeno due servizi analoghi a quello oggetto della presente procedura e di importo almeno pari a quello posto a base d'asta. Tale servizio deve risultare dall'elenco dei servizi previsti al precedente punto 1.8.  
Per i servizi interamente eseguiti dovranno essere prodotti attestati di regolare esecuzione rilasciati dal committente pubblico o privato.
- 1.15. Piani di formazione e aggiornamento tecnico del personale.
- 1.16. Attestazione di avere preso conoscenza a seguito del sopralluogo di cui all' articolo 9 del presente Capitolato Speciale di Appalto, di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa, che possano aver influito o influire sia sull'esecuzione del servizio, sia sulla determinazione della propria offerta e di giudicare pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata.

### **Articolo 7 - Modalità di presentazione dell'offerta**

Tutta la documentazione di gara (documenti, relazioni amministrative e tecniche, dichiarazioni, comunicazioni di qualsiasi genere, quanto l'appaltatore dovrà produrre nell'ambito della gara, ecc.) dovrà essere redatta in **lingua inglese o italiana**.

L'offerta dovrà pervenire in quattro copie (originale più tre fotocopie ben distinguibili dall'originale) al seguente indirizzo:

ISTITUTO UNIVERSITARIO EUROPEO  
Ufficio del Protocollo  
Via dei Roccettini, n. 9  
50014 San Domenico di Fiesole (FI)

ed essere contenuta, a pena di esclusione, in plico perfettamente sigillato e siglato sui lembi di chiusura. Le offerte dovranno essere inviate unicamente mediante corriere espresso (overnight courier) oppure consegnate a mano al summenzionato Ufficio Protocollo (nei giorni da lunedì a venerdì durante l'orario di lavoro 8.30/1300 – 14.00/17.00) entro le ore 12.00 del giorno **26 Giugno 2012** (termine perentorio). Nel primo caso, farà fede la data di consegna al corriere.

I concorrenti dovranno confermare all'indirizzo [EUI.TenderA@EUI.eu](mailto:EUI.TenderA@EUI.eu) l'avvenuta spedizione del plico. L'Istituto notificherà la ricezione della suddetta email.

Il plico dovrà recare all'esterno oltre al mittente e al destinatario, la seguente dicitura:

“GARA PER SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO INFORMATICO ALL' UTENTE FINALE”

**Il plico, a pena di esclusione dalla gara, deve contenere tre buste di cui:**

**A) - Una 1ª busta sigillata (anche con nastro adesivo) e siglata sui bordi di chiusura, riportante esternamente, oltre all'indicazione del nominativo dell' impresa concorrente, la seguente dicitura: "Busta n. 1 - Documenti amministrativi" e contenere in quattro copie (originale più tre fotocopie ben distinguibili dall'originale), a pena di esclusione dalla gara, i seguenti documenti:**

1. Certificati e dichiarazioni previsti all' articolo 6 del presente Capitolato Speciale d'Appalto C.S.A e copia dello stesso sottoscritto per accettazione  
Tali dichiarazioni dovranno essere firmate dal legale rappresentante dell'Impresa. Nel caso di R.T.I. detti documenti devono essere controfirmati da ciascun rappresentante legale delle imprese temporaneamente raggruppate.  
Alle dichiarazioni deve essere allegato la fotocopia di un valido documento di identità del sottoscrittore.
2. Attestazione rilasciata dalla Stazione appaltante, inerente il sopralluogo effettuato presso le strutture interessate ai servizi oggetto della gara (allegato B);
3. Certificato di iscrizione al Registro Prefettizio (solo le cooperative);
4. **Nel caso di R.T.I. già costituito:** mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito dalle mandanti, risultante da scrittura privata autentica, o copia di essa

autenticata. Procura relativa che deve essere conferita a chi legalmente rappresenta l'impresa mandataria nonché una dichiarazione rilasciata dall'impresa mandataria concernente le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria;

**Nel caso di R.T.I. non ancora costituito:** l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse (da indicare espressamente) qualificata mandataria, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti nonché l'indicazione delle parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria (o designata tale).

Non è ammesso che la stessa impresa partecipi singolarmente e quale componente di un R.T.I., **pena l'esclusione dalla gara** dell'impresa medesima e del R.T.I.

Non è ammessa la partecipazione di imprese, anche in R.T.I., che abbiano rapporti di controllo (come controllante o come controllata) ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile, con altre imprese che partecipino alla gara singolarmente e quali componenti di R.T.I. **pena l'esclusione dalla gara**, sia dell'impresa controllante che dell'imprese controllate, nonché dei R.T.I. ai quali eventualmente partecipino.

5. Cauzione provvisoria di Euro 15.000,00 (quindicimila/00) corrispondente al 2,5% del valore stimato dell'appalto

Tale cauzione sarà costituita da fideiussione bancaria o polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs.It. 385/93 e s.m.i. La cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto stesso.

Detta cauzione dovrà avere una durata minima di 180 (cento ottanta) giorni a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte e contenere la clausola che comunque, anche oltre al suddetto termine, cesserà di essere operante solo a seguito di lettera liberatoria della Stazione appaltante, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed essere operativa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione appaltante.

Si precisa che non si accetteranno forme di cauzione diverse da quelle sopra indicate.

Si informa inoltre, che verrà disposta l'esclusione dei concorrenti che presenteranno polizze fideiussorie emesse da società di intermediazione nei cui confronti la Banca d'Italia ha disposto il divieto di intraprendere nuove operazioni.

**B) - Una 2ª busta sigillata (anche con nastro adesivo) e siglata sui lembi di chiusura, deve riportare esternamente, oltre all'indicazione del nominativo dell'impresa concorrente, la seguente dicitura: "Busta n. 2 - Offerta tecnica" e contenere in quattro copie (originale più tre fotocopie ben distinguibili dall'originale) tutta la documentazione necessaria ad individuare le caratteristiche tecniche e le eventuali condizioni migliorative offerte.**

**L'offerta tecnica** dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa e dovrà essere redatta secondo i criteri schematicamente di seguito riportati (in caso di R.T.I. da ciascun rappresentante legale delle imprese temporaneamente raggruppate):



1. Presentazione e descrizione dell'Impresa con particolare riguardo alle esperienze maturate nella gestione di servizi simili a quello oggetto della presente procedura.
2. Relazione tecnica particolareggiata sulle metodologie tecnico-operative di esecuzione del servizio.
3. Curriculum ed esperienze professionali dei responsabili del servizio e degli addetti che verranno preposti alla erogazione del servizio.
4. Relazione descrittiva delle misure aggiuntive o migliorative per il raggiungimento dei livelli di servizio, oggettivamente valutabili e verificabili.
5. Modalità con cui il concorrente intende gestire le assenze del personale.
6. Descrizione del tipo di reportistica che si intende offrire per riepilogare l'attività svolta dal tecnico di presidio.

L'impresa concorrente deve dichiarare quali tra le informazioni fornite, inerenti l'offerta presentata, costituiscano segreti tecnici e commerciali e pertanto le ritiene coperte da riservatezza.

**C) Una 3<sup>a</sup> busta sigillata (anche con nastro adesivo) e siglata sui lembi di chiusura, deve riportare esternamente, oltre all'indicazione del nominativo dell'impresa concorrente, la seguente dicitura: "Busta n. 3 - Offerta Economica". In essa dovrà essere inserita in quattro copie (originale più tre fotocopie ben distinguibili dall'originale) l'offerta economica redatta sull'apposito modulo (vedi allegato C) e sottoscritta su ogni singolo foglio dal legale rappresentante del concorrente (in caso di R.T.I l'offerta deve essere firmata da ciascun rappresentante legale delle imprese temporaneamente raggruppate).**

**I prezzi offerti dovranno essere intesi al netto dell'IVA.**

## Articolo 8 - Criteri di aggiudicazione e parametri di valutazione delle offerte

E' richiesta la compilazione della matrice di conformità in Allegato D – indicando C=Pienamente conforme; PC Parzialmente conforme; NC= Non conforme. In caso di parziale o mancata conformità occorre specificare le motivazioni nella colonna commenti.

Eventuali condizioni migliorative devono essere descritte dettagliatamente alla voce commenti.

(La suddetta tabella è reperibile in formato elettronico nell'area riservata a questa gara sul sito dell'EUI.)

L'aggiudicazione avverrà sulla base **“dell'offerta economicamente più vantaggiosa”**, previa valutazione effettuata dalla competente commissione interna dell'Istituto (Commissione Consultativa Acquisti e Mercati). Ad ogni offerta verrà assegnato un punteggio massimo di 100, ripartito in base a specifici criteri.

I criteri di valutazione sono 3 (A,B,C) . Ad ogni criterio corrispondono uno o più indicatori (a1,b1,c1 etc.). Per ciascun indicatore è definito un punteggio massimo da assegnare per ciascuna offerta. La somma dei punti ottenuti va a comporre il punteggio finale per ciascuna offerta. Il Punteggio massimo previsto è 100 punti.

	CRITERIO di VALUTAZIONE	Punteggio MASSIMO
		100
A	<b>Offerta Economica</b>	<b>35</b>
a1	<i>Costo della fornitura (Vedi formula)</i>	25
a2	<i>Componente di costo della fornitura del supporto off-site</i>	5
a3	<i>Componente di costo per attività di supporto on-site a richiesta</i>	5
B	<b>Offerta Tecnica</b>	<b>50</b>
b1	<i>Processi e procedure per l'erogazione dei Servizi richiesti</i>	30
b2	<i>Livello di dettaglio della offerta</i>	5
b3	<i>Strumenti addizionali per la gestione del servizio.</i>	5
b4	<i>Elementi migliorativi opzionali</i>	5
b5	<i>Modalità di fornitura del supporto off-site opzionale</i>	5
C	<b>Colloquio</b>	<b>15</b>
c1	<i>Valutazione generale</i>	10

c2	Lingue	5
----	--------	---

Per l'attribuzione del punteggio relativo all'aspetto economico (criterio A) viene utilizzato il seguente metodo.

Il punteggio massimo ( $P_{max}$ ) a disposizione per la valutazione del prezzo verrà assegnato all'Impresa che avrà proposto il miglior prezzo ( $P_{max}=35$ ). Alle altre imprese verranno assegnati punteggi (arrotondati al secondo decimale, ove occorra) proporzionali al rapporto fra il miglior prezzo ed il prezzo da ciascuna di esse offerto secondo la formula seguente:

$$P_i = \frac{O_{min}}{O_i} \times P_{max}$$

Posto:

$O_i$  = offerta economica del fornitore i-esimo

$O_{min}$  = offerta economica più bassa

$P_i$  = punteggio assegnato all'offerta economica i-esima

$P_{max}$  = punteggio assegnato all'offerta economica più bassa (miglior prezzo)

Per l'attribuzione del punteggio relativo agli aspetti operativi (Criterio B) la Commissione attribuirà il relativo punteggio con discrezionalità, motivando le valutazioni effettuate.

Per l'attribuzione del punteggio relativo alla valutazione dei requisiti del personale di presidio (Criterio C) i candidati, verranno esaminati mediante colloqui atti a valutare il possesso dei requisiti indicati all'articolo 16.

### Articolo 9 - Sopralluogo

Le imprese interessate sono tenute ad effettuare, **pena l'esclusione dalla gara**, nella persona del Legale Rappresentante o di soggetto munito di delega conferita dal suddetto legale rappresentante, la visita di sopralluogo per prendere visione degli edifici.

Il sopralluogo, nel rispetto del principio di parità di trattamento e uniformità d'informazione sarà effettuato **nella giornata del 11 Giugno 2012** con appuntamento fissato alle ore 10.00 presso la sede della Badia Fiesolana, via dei Roccettini 9, San Domenico di Fiesole. Per le suddette ragioni non sono ammesse visite separate in deroga alla data sopra citata. Eventuali variazioni di data che dovessero rendersi necessarie verranno comunicate tempestivamente sul sito internet sotto la voce tender all'indirizzo:

[www.eui.eu/About/Tenders.aspx](http://www.eui.eu/About/Tenders.aspx)

A tal fine i concorrenti sono invitati a far pervenire al Servizio Informatico, via fax al numero 055 4685205, **entro le ore 12.00 del giorno 8 Giugno 2012**, il modulo di richiesta al sopralluogo secondo il facsimile "*Richiesta di sopralluogo*" (allegato B) e copia dell'eventuale delega. **L'originale** della stessa dovrà essere consegnato all'incaricato dell'Istituto il giorno del sopralluogo.

### **Articolo 10 - Adempimenti conseguenti all'aggiudicazione**

L'Impresa risultata aggiudicataria, alla data fissata dalla Stazione appaltante ed ai fini dell'aggiudicazione definitiva, dovrà presentare:

1. una cauzione definitiva pari al 5% (cinque) dell'importo di aggiudicazione prestata a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni inerenti e conseguenti al contratto, da versare con le stesse modalità indicate per il versamento della cauzione provvisoria. La cauzione deve avere durata per l'intero periodo dell'appalto e deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed essere operativa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.
2. adeguata polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi connessi alle attività contrattuali.
3. copia della certificazione conforme all'originale.
4. In caso di R.T.I. atto costitutivo del R.T.I. con mandato conferito al legale rappresentante dell'impresa capogruppo dalle imprese mandatarie, risultante da scrittura privata autenticata da un notaio;

Si informa che nel caso in cui l'Impresa aggiudicataria non esegua tempestivamente gli adempimenti di cui sopra, non presenti tutta la documentazione richiesta o non fornisca prova del possesso dei requisiti autodichiarati in sede di gara, ovvero tale prova non sia ritenuta conforme alle dichiarazioni presentate in sede di offerta, l'Istituto si riserva la facoltà di dichiararla decaduta e di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria, oppure di indire una nuova gara, facendo comunque carico all'inadempiente di ogni maggiore spesa sostenuta dalla Stazione appaltante. Nei confronti dell'impresa dichiarata decaduta sarà incamerata la cauzione provvisoria e si procederà altresì all'applicazione delle sanzioni previste dalle normative vigenti.

L'Istituto si riserva di procedere alla richiesta di chiarimenti e/o completamenti della documentazione prodotta.

In caso di esito positivo della suddetta attività di verifica, l'aggiudicazione diverrà efficace a favore del concorrente che verrà invitato formalmente a firmare il contratto.

### **Articolo 11 -Documenti di gara , avvertenze ed informazioni**

Il testo ed i documenti relativi al bando di gara in oggetto, sono disponibili sotto la voce tender all'indirizzo:

[www.eui.eu/About/Tenders.aspx](http://www.eui.eu/About/Tenders.aspx)

Informazioni e chiarimenti sugli atti di gara possono essere richiesti esclusivamente a mezzo fax al numero 055 4685205 o per e-mail all'indirizzo [EUI.TenderA@EUI.eu](mailto:EUI.TenderA@EUI.eu) entro e non oltre il termine **delle ore 12.00 del 22 Giugno 2012** Le risposte ai quesiti, se richieste in tempo utile, verranno pubblicate in formato elettronico, all'indirizzo sopra indicato.

Si precisa che la pubblicazione di avvisi sulla pagina web dell'Istituto, vale ad ogni effetto quale notificazione ai concorrenti.

**Avvertenze generali**

- il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente, ove per qualsiasi motivo lo stesso non giunga a destinazione in tempo utile;
- nessun compenso o rimborso sarà dovuto alle imprese per la redazione dell'offerta, di eventuali progetti o di qualsiasi altra documentazione da esse presentata;
- la documentazione presentata non verrà restituita neanche nel caso in cui il concorrente non risultasse aggiudicatario;
- l'Istituto si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla gara o di prorogarne la data, senza che i concorrenti possano addurre alcuna pretesa al riguardo;
- le disposizioni normative di riferimento per questo appalto, sono i regolamenti interni propri dell'Istituto, ed in particolare la decisione 8/2009 del Consiglio Superiore che stabilisce le disposizioni regolamentari e finanziarie dell'Istituto e la decisione 8/2010 del Presidente dell'Istituto che stabilisce le regole in materia di appalti (documenti disponibili su richiesta);
- in conformità a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto in materia di privacy <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx> si informa che i dati comunicati dai concorrenti, verranno utilizzati solo per le finalità connesse al procedimento per il quale sono richiesti.

## **TITOLO II**

### **CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI**

#### **Articolo 12 – Descrizione del Servizio**

- 12.1.** Si richiede un servizio on-site di supporto tecnico informatico all'utente finale fornito da personale tecnico dell' Impresa presso le sedi indicate nell' articolo 5 "Sedi di svolgimento del servizio". Il servizio si svilupperà con destinazione principale presso alcuni edifici "base" da definire all'inizio del servizio, ma con la possibilità di spostamenti tra le varie sedi su richiesta. Gli edifici base possono cambiare in funzione delle esigenze di servizio del Committente. Gli spostamenti tra le sedi avverranno con mezzi propri.
- 12.2.** In aggiunta si richiede un servizio supplementare di supporto tecnico informatico all'utente finale - fuori dai normali orari e giorni di lavoro - fornito da personale off-site tramite interventi in remoto.

#### **Articolo 13 – Finalità del Servizio**

**13.1. La finalità del servizio on-site è quella di fornire:**

- 13.1.1.** Supporto tecnico di 1° livello agli utenti quali staff amministrativo, accademico, ricercatori ed assistenti di ricerca;
- 13.1.2.** Gestione materiale informatico, incluso relativo inventario;
- 13.1.3.** Clonazione desktop e laptop (ambiente Windows e Mac);
- 13.1.4.** Distribuzione licenze software;
- 13.1.5.** Attività di configurazione e manutenzione software su desktop, laptop, netbook, tablet e smartphones (patching, antivirus, etc.) in ambiente Windows, Mac OS, Android, BlackBerry, iOS e Windows Mobile.

**13.2. La finalità del servizio off-site è quella di fornire:**

- 13.2.1.** Supporto tecnico di 1° livello agli utenti quali staff amministrativo, accademico, ricercatori ed assistenti di ricerca;

**13.3. Modalità di erogazione**

- 13.3.1.** Le modalità di erogazione del servizio di On-Site sono due: Supporto On-Site di Presidio: verrà erogato tramite almeno 3 tecnici (Presidio) con profilo indicato al paragrafo 16.2. Tali operatori potrebbero prendere servizio in due momenti diversi, orientativamente Luglio 2012 e Settembre 2012. Il

personale del presidio sarà coordinato dal responsabile del supporto utente del Committente.

**13.3.2.** Supporto On-Site a Richiesta: verrà erogato in base alle richieste effettuate dal Committente e pianificate - nel momento in cui ve ne sia necessità per attività di brevi periodi, da coprire con risorse aggiuntive a quelle di presidio.

**13.3.3.** Le modalità di erogazione del servizio di supporto Off-Site saranno eseguite tramite Help Desk telefonico e accesso remoto.

#### **Articolo 14 – Orario e calendario del Servizio**

**14.1.** Il servizio di On-Site Support è erogato dal Lunedì al Venerdì secondo il calendario lavorativo del Committente (vedi allegato A - Calendario dell'Istituto) per 8 ore giornaliere da svolgersi fra le ore 8:00 e le ore 19:00 (con un'ora di intervallo) secondo un orario scelto dal Committente.

**14.2.** Il servizio di Off-Site Support è erogato a complemento della disponibilità del servizio on-site. Idealmente tutti i giorni dell'anno dalle 7:00 alle 22:00 esclusi gli orari coperti dal servizio on-site.

#### **Articolo 15 – Descrizione della struttura tecnico/logistica**

**15.1.** Durante il periodo di validità contrattuale l'Impresa metterà a disposizione del Committente una struttura tecnico/logistica in grado di supportare le specifiche esigenze di servizio.

Tale struttura sarà composta come segue:

**15.1.1.** N. 1 referente del contratto (Sales Manager) dell'Impresa per le attività di pre-offerta, di post-offerta e gestione del contratto;

**15.1.2.** N. 1 interfaccia manageriale (Supervisore) dell'Impresa per le opportune azioni funzionali; dovrà garantire:

**15.1.2.1.** l'acquisizione della conoscenza della struttura e dei flussi di lavoro del Committente;

**15.1.2.2.** la formazione, preparazione ed affiancamento delle risorse tecniche che verranno inserite successivamente a gestione del servizio;

**15.1.2.3.** la gestione del backup delle risorse di presidio (scelta delle risorse, pianificazione);

**15.1.2.4.** la gestione della continuità del servizio e gestire l'eventuale documentazione.

**15.1.2.5.** l'adempimento degli impegni formali previsti nel contratto e di interfacciare il Management del Committente ed eventuali altri rappresentanti dallo stesso delegati;

- 15.1.2.6.** la verifica dello stato dell'erogazione dei servizi, la relazione con il Committente e l'organizzazione gli incontri di revisione;
  - 15.1.2.7.** l'eventuale proposta di miglioramenti , in termini di costi, benefici, tempi e rischi di soluzioni;
  - 15.1.2.8.** di farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione di conflitti, problemi o dispute che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
  - 15.1.2.9.** di analizzare il grado di soddisfazione dell'utente;
  - 15.1.2.10.** di attivarsi per le approvazioni e seguire il raggiungimento di scopi/obiettivi;
  - 15.1.2.11.** di fornire soluzioni accurate e attendibili per la gestione amministrativa e contabile del Contratto.
- 15.2.** Per il servizio on-site almeno 3 tecnici in presidio per l'implementazione del servizio richiesto
- 15.3.** Per il servizio off-site un help desk telefonico.

## **Articolo 16 – Competenze**

### **16.1** Le competenze principali del Supervisore saranno:

- 16.1.1.** esperienza pluriennale e multidisciplinare nel settore;
- 16.1.2.** capacità di gestire progetti complessi;
- 16.1.3.** atteggiamento propositivo, innovativo e volto alla ricerca di soluzioni e del consenso;
- 16.1.4.** capacità di prendere decisioni in situazioni di criticità e di instabilità;
- 16.1.5.** conoscenza di tecniche di program/change management e di project management;
- 16.1.6.** capacità di relazionarsi con i clienti a diversi livelli;
- 16.1.7.** capacità di orientamento e cultura del servizio;
- 16.1.8.** leadership e capacità manageriali.

### **16.2.** I tecnici, che forniranno assistenza agli utenti del Committente dovranno avere almeno le seguenti conoscenze tecniche:

- 16.2.1.** Architetture basate su microprocessori Intel ed AMD e piattaforme Apple.
- 16.2.2.** Sistemi operativi per personal computer e laptop/netbook Microsoft Windows XP/Vista/7 ed Apple Mac OS X, Leopard, Snow Leopard, Lion e successive release.
- 16.2.3.** MS-Office (in particolare Outlook ) e applicativi correlati;
- 16.2.4.** Active Directory;
- 16.2.5.** Connettività: configurazione client per la connessione alla rete wireless e connessioni alla rete dell'Istituto;



- 16.2.6.** Esperienza con telefonia mobile, smartphone e tablet Android, BlackBerry, iOS e Windows Mobile;
- 16.2.7.** Conoscenze linguistiche: Inglese, uguale o superiore al livello B2 ed Italiano uguale o superiore al livello B2 (quadro europeo di riferimento delle conoscenze linguistiche);
- 16.3.** Per ciascuna persona dovranno essere fornite le seguenti informazioni:
  - 16.3.1.** Nominativo della persona, luogo di residenza/domicilio;
  - 16.3.2.** CV;
  - 16.3.3.** Tipologia contrattuale con l'impresa;
  - 16.3.4.** Esperienze professionali.

### **Articolo 17 – Disposizioni generali riguardanti il personale**

- 17.1.** Il personale del presidio durante l'espletamento del servizio, dovrà essere dotato di apposito cartellino identificativo e qualsiasi altro mezzo idoneo al riconoscimento, dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.
- 17.2.** L'Impresa dovrà avvalersi di personale specializzato che potrà accedere alle sedi dell'Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e del regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo:  
<http://www.eui.eu/About/SafetyandSecurityPolicy.aspx>
- 17.3.** Sarà cura ed onere dell'Impresa verificare preventivamente tali procedure.
- 17.4.** Qualora specifiche esigenze di sicurezza lo richiedano, l'accesso al personale del presidio, alle aree nelle quali devono essere eseguite le prestazioni oggetto del presente Capitolato, potrà essere subordinato all'ottenimento di apposita autorizzazione da parte dell'Istituto. A tale scopo l'Istituto comunicherà all'Impresa, secondo le proprie esigenze, di volersi avvalere, secondo le proprie esigenze, della presente clausola, senza dover specificare le ragioni di tale scelta.
- 17.5.** Il personale del presidio è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alle leggi vigenti in materia nonché al regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx>
- 17.6.** È facoltà della Stazione appaltante, chiedere di sostituire il personale del presidio che durante lo svolgimento del servizio abbia generato motivi di insoddisfazione od abbia adottato un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

- 17.7.** In caso di sostituzione di uno o più membri del personale del presidio, l'impresa è tenuta ad informare la stazione appaltante che si riserva il diritto di approvare previo colloquio il personale proposto.
- 17.8.** L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.
- 17.9.** In particolare l'Impresa è tenuta ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavori, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
- 17.10.** L'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Firenze. L'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo.
- 17.11.** I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.
- 17.12.** Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste.
- 17.13.** La Stazione appaltante in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa dovrà immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

### **TITOLO III**

#### **OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

##### **Articolo 18 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa**

L'Impresa assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortunio o danni a persone e cose che dovessero verificarsi in dipendenza dell'appalto, qualunque sia la natura o la causa.

Sono a carico dell' Impresa:

- tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente bando, nonché di ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste, ivi compreso quelle relative ad eventuali spese di viaggio per il personale addetto all'esecuzione contrattuale;
- gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato;
- l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi ed accordi in materia di assunzione della mano d'opera e contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia nella fase esecutiva dell'appalto;
- l'adozione, nella esecuzione delle prestazioni, dei procedimenti e di tutte le cautele che valgano a prevenire la possibilità di danni ai beni pubblici e privati e specialmente di infortuni alle persone addette alle stesse ed ai terzi, in osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia. Ogni responsabilità, in caso di infortuni o per danni nell'esecuzione del servizio, ricadrà, pertanto, sulla impresa aggiudicataria restandone sollevata la Stazione appaltante;
- il ripristino a propria cura e spese, dove necessario, di locali, manufatti, infissi, pavimenti o quant'altro sia stato accidentalmente sporcato o danneggiato durante l'esecuzione del servizio, così come sarà accertato ad insindacabile giudizio dal referente della Stazione appaltante;

Rimane compito dell'Impresa rieseguire tutti i lavori che il referente ritenga non essere stati eseguiti in maniera soddisfacente in base agli standard professionali.

Il corrispettivo per tutti gli oneri e obblighi sopra specificati si intende conglobato nei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

### **Articolo 19 – Responsabile del servizio**

All'atto della stipula del contratto, l'Impresa, dovrà comunicare alla Stazione appaltante, il Responsabile del servizio che dovrà essere sempre rintracciabile e che fungerà da unica interfaccia con la Stazione appaltante.

## **TITOLO IV PENALITÀ**

### **Articolo 20 – Inadempienze e penalità**

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

- a) in caso di reiterato (> 3 volte\anno) ritardo /inosservanza orario di lavoro, salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata all'Impresa una penale pari a Euro 100/ora.

Le suddette penali saranno comunicate mediante emissione di note di addebito e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso. Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati alla Stazione Appaltante, per qualsiasi motivo, la Stazione appaltante stessa si rивarrà sul deposito cauzionale definitivo.

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente.

## TITOLO V NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE

### **Articolo 21 – Obblighi del fornitore per il trattamento dei dati personali e la sicurezza informatica**

L'Impresa si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, i criteri e quanto indicato di seguito:

- a. Informativa sulla privacy dell'Istituto consultabile alla pagina <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx> in merito al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché il segreto rispetto di tutti i dati, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività della Committente, di cui verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio. Il regolamento completo potrà essere richiesto alla Stazione Appaltante. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo e la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio.
- b. Sottoscrizione della ***Dichiarazione dell'impegno del l'Impresa al rispetto degli obblighi in materia di trattamento dei dati personali, sicurezza informatica, e in particolare al ruolo di amministratore di sistema*** per quanto riguarda la fornitura di quei servizi che richiedano la concessione e l'utilizzo, ai fini esclusivamente lavorativi, di login e mailbox agli addetti della ditta fornitrice stessa.

L'Impresa prende visione e si adopera affinché i propri addetti **siano informati e sottoscrivano** le seguenti Policy:

- Policy riguardante la concessione di login ai dipendenti di società fornitrici
- Policy riguardante la concessione di mailbox ai dipendenti di società fornitrici (quando è ritenuta necessaria)

Al fine dell'assegnazione del login e della mailbox da parte dell'EUI è fatto obbligo della sottoscrizione da parte dell'addetto delle condizioni generali di concessione ed utilizzo contenute nelle suddette policies.

- c. Il rispetto del set di policies che forma l'EUI IT Acceptance Use Policy consultabile alla pagina [European University Institute - User Responsibilities - Acceptable Use Policy \(AUP\)](#) in merito all'utilizzo dei sistemi ed infrastruttura IT dell'EUI.

## **Articolo 22 – Brevetti e diritto d'autore**

La Stazione appaltante, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'Impresa utilizzi, nell'esecuzione dell'appalto dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'Impresa assume l'obbligo di tenere indenne la Stazione appaltante, da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, incluse le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona nonché da tutte le spese, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.

## **TITOLO VI**

### **NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

#### **Articolo 23 - Disposizioni in materia di sicurezza**

È fatto obbligo all'Impresa, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Per il servizio disciplinato dal presente Capitolato, non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi) previsto dall'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008.

Resta a carico dell'Impresa la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza.



## **TITOLO VII**

### **PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

#### **Articolo 24 – Fatturazione**

L'Istituto è un centro di insegnamento e ricerca che si avvale di una struttura amministrativa decentrata e che gestisce oltre ai vari progetti interni, varie attività finanziate esternamente sia da sponsor pubblici che privati. L'impresa, si impegna a seguire le analitiche procedure di fatturazione richieste dall'Istituto, emettendo a richiesta, specifiche fatture per ogni centro di costo/attività segnalato.

I pagamenti saranno eseguiti a mezzo bonifico bancario mensile entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura.

L'Istituto è esente dal pagamento dell'Imposta sul Valore Aggiunto su servizi ed acquisti inerenti lo svolgimento delle proprie attività per importi superiori ad Euro 300,-- ai sensi dell'art. 72, comma 1, lett. e), e comma 2 del D.P.R. 26 ottobre 1972, no. 633.

Le detrazioni economiche che deriveranno da eventuali penalità saranno compensate contestualmente al pagamento delle fatture.

#### **Articolo 25 - Revisione periodica del prezzo**

Il corrispettivo contrattuale del servizio sarà fisso ed invariabile, e non potrà essere oggetto di revisione.

## **TITOLO VIII**

### **ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI**

#### **Articolo 26 – Stipulazione del contratto**

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

Il contratto verrà stipulato presso la sede della Stazione appaltante.

#### **Articolo 27 – Rinuncia all'aggiudicazione**

Qualora l'Impresa rinunci all'aggiudicazione non potrà avanzare alcuna azione di recupero del deposito cauzionale costituito. La Stazione appaltante in tal caso richiederà il risarcimento danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

#### **Articolo 28 - Recesso da parte della Stazione Appaltante**

Ai sensi dell'art. 1671 del codice civile la Stazione appaltante può recedere dal contratto, anche se è stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne l'Impresa delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

#### **Articolo 29 - Disdetta del contratto da parte dell' Impresa**

Qualora l'Impresa intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione appaltante si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e di addebitare le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra impresa, a titolo di risarcimento danni.

In questo caso nulla è dovuto all'Impresa per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

#### **Articolo 30 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto**

Nel caso di difformità del servizio oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, la Committente ha la facoltà di rifiutare il servizio e di intimare, con lettera raccomandata, di adempiere al servizio pattuito, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Impresa si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

### **Articolo 31 – Altri casi di risoluzione del contratto**

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, alle obbligazioni poste a carico dell'Impresa, la Stazione appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Impresa mediante raccomandata con avviso di ricevimento, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Impresa, fatta salva l'applicazione delle penali già contestate. In ogni caso, la Committente non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

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

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Impresa o a carico dell'Impresa capogruppo in caso di raggruppamento di imprese;;
- c) ripetute inadempienze da parte del personale di presidio;
- d) frode nella esecuzione del servizio;
- e) mancata osservanza della norma sul subappalto;
- f) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- g) interruzione non motivata del servizio;
- h) violazione di brevetti, diritti d'autore ed in genere di privativa altrui;
- i) cessione anche parziale del contratto;

### **Articolo 32 - Deposito cauzionale**

A garanzia dell'offerta, i candidati sono tenuti a presentare congiuntamente all'offerta, l'attestazione di costituzione di un deposito cauzionale provvisorio pari al 2,5 % dell'ammontare presunto dell'appalto, secondo le modalità sotto indicate. Tale deposito verrà restituito all'Impresa aggiudicataria in seguito alla costituzione della cauzione definitiva pari al 5% dell'importo contrattuale, mentre agli altri concorrenti la restituzione avverrà non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione della gara d'appalto.

A garanzia della corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a prestare una cauzione definitiva, pari al 5% (cinque per cento) dell'ammontare presunto dell'appalto in una delle seguenti forme: fideiussione bancaria, polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93 e s.m.i.

Tale cauzione dovrà essere valida per tutta la durata del contratto, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed operativa entro quindici giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Fatto salvo il risarcimento del maggior danno a favore della Committente, la mancata presentazione della cauzione nei termini indicati, comporta la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento del deposito cauzionale provvisorio da parte della stessa. Per l'Impresa aggiudicataria, il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, alla scadenza del contratto fino a che non sarà definita ogni eventuale contestazione e controversia.

### **Articolo 33 – Polizze assicurative**

L'Impresa in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato, espressamente solleva la Stazione appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio.

A tale scopo l'Impresa si impegna a stipulare, con una primaria Compagnia di Assicurazione, apposite polizze RCT/RCO, in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

La Stazione appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio, anche per responsabilità di utenti del servizio stesso, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata alla Stazione appaltante almeno dieci giorni prima della firma del contratto.

### **Articolo 34 - Subappalto e cessione del contratto**

È fatto divieto di subappaltare senza previa approvazione della Stazione appaltante il Servizio caratteristica dell'appalto oggetto del presente Capitolato.

In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto della Committente al risarcimento di ogni danno e spesa, il Contratto si risolverà di diritto.

## TITOLO IX

### NORME FINALI

#### **Articolo 35 - Spese contrattuali**

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono a carico dell'Impresa.

#### **Articolo 36 – Mediazione**

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Impresa aggiudicataria e la Committente circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali che non si siano potute risolvere con l'accordo diretto tra i contraenti, verranno deferite entro dieci giorni dalla notifica del risultato del bando di gara da parte dell'Istituto, ad un Mediatore ad hoc designato di comune accordo.

Il Mediatore ha il compito di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dal modo in cui egli è designato o invitato a condurre la mediazione. Il Mediatore prende una decisione entro 5 giorni lavorativi.

Al Mediatore si applica il Codice europeo di condotta per i mediatori.

Se la decisione del Mediatore è ritenuta insoddisfacente, le parti della controversia possono attivare entro quattro settimane la procedura di arbitrato prevista nell'articolo seguente.

Le spese della procedura di mediazione sono a carico delle parti.

#### **Articolo 37 – Arbitrato**

Per avviare una procedura di arbitrato, ognuna delle parti designa un arbitro e le due persone così designate incaricano un terzo arbitro.

Le decisioni dell'organo di arbitrato sono prese a maggioranza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte che soccombe nella causa.

#### **Articolo 38 – Trattamento dei dati personali**

I dati personali conferiti dalle imprese partecipanti ai fini della partecipazione alla gara di cui al presente Capitolato, saranno trattati dalla Committente nel rispetto di quanto previsto dal D.

Lgs. 163/2006 in modo lecito ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento del predetto procedimento.

### **Articolo 39 – Norme di rinvio**

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si rimanda alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

### **Articolo 40 – Disposizioni finali ed allegati**

Il presente Capitolato è costituito da n. 40 articoli e da n. 31 pagine oltre a n. 6 allegati, che sono parte integrante dello stesso e che l'Impresa concorrente approva ed accetta integralmente con la sottoscrizione del presente documento.

Elenco allegati:

- Allegato A – Calendario Festività EUI
- Allegato B – Richiesta di Sopralluogo
- Allegato C – Offerta economica
- Allegato D – Tabella MATRIX
- Allegato E – Dichiarazione dell'impegno del fornitore dati personali
- Allegato F – Informativa ai fornitori