



**Gara con procedura aperta per la fornitura del servizio di accesso  
ad Internet a mezzo di rete LAN e Wi-Fi presso le foresterie  
dell'Istituto Universitario Europeo**

**Ref: *CFT-EUI-ICTS-2018-002***

---

**ANNO 2018**

## Sommario

<b>CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI</b> .....	<b>3</b>
1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo.....	3
2. Definizioni.....	3
3. Oggetto della Procedura .....	3
4. Informazioni sul Contratto .....	4
5. Obblighi Normativi a Carico dell'Impresa .....	5
<b>CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI</b> .....	<b>6</b>
<b>Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi</b> .....	<b>6</b>
6. Descrizione dei Servizi .....	6
6.1 Oggetto dell'appalto .....	6
6.2 Servizio di accesso ad Internet .....	6
6.3 Requisiti di conformità.....	8
6.4 Servizio di migrazione alla nuova infrastruttura.....	9
6.5 Collaudo degli appartamenti.....	10
6.6 Servizio di Assistenza e Manutenzione .....	10
6.7 Interruzione del Servizio .....	13
6.8 Elementi Migliorativi .....	13
6.9 Ritiro degli apparati al termine del contratto.....	14
6.10 Servizio di smaltimento degli Apparati esistenti .....	14
6.11 Supervisore del Servizio .....	15
<b>Parte II - Informazioni Generali</b> .....	<b>17</b>
7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio .....	17
8. Oneri e Obblighi a Carico dell'Impresa .....	17
9. Brevetti e Diritti d'Autore .....	17
10. Inadempienze e Penalità.....	17
<b>CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE</b> .....	<b>19</b>
11. Modalità di Presentazione delle Offerte .....	19
12. Informazioni Aggiuntive per la Presentazione delle Offerte .....	22
13. Sopralluogo Obbligatorio .....	22
14. Apertura delle Offerte .....	23
15. Cause di Esclusione .....	23
16. Criteri di Selezione .....	25
17. Adempimenti Necessari per l'Aggiudicazione .....	26
18. Criteri di Aggiudicazione .....	26
19. Calendario Indicativo della Procedura .....	29
20. Adempimenti Conseguenti l'Aggiudicazione .....	29
<b>CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI</b> .....	<b>31</b>
21. Informazioni Generali .....	31
22. Responsabile del Contratto.....	31
23. Referente del Contratto .....	31
24. Piano di Transizione .....	31
25. Disposizioni Finali e Allegati.....	32

## CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI

### 1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo

L'Istituto Universitario Europeo (IUE) offre un percorso di formazione post-laurea e post-dottorato nell'ambito delle scienze sociali. Fu fondato con [Convenzione](#) del 19/04/1972 ratificata da Stati Membri della Comunità Europea per offrire formazione accademica avanzata ai ricercatori di dottorato e per promuovere la ricerca ai livelli più elevati. La Convenzione di creazione include il "Protocollo sui privilegi e le immunità".

La Comunità IUE conta approssimativamente 1000 membri. Ricercatori, docenti e membri del personale sono prevalentemente, ma non esclusivamente, selezionati fra i cittadini degli Stati Membri.

La sede legale è presso la Badia Fiesolana in Via dei Roccettini, n. 9 in San Domenico di Fiesole (Firenze, Italia).

Per maggiori informazioni si invita a visitare il sito istituzionale all'indirizzo [www.eui.eu](http://www.eui.eu).

### 2. Definizioni

Per "Stazione Appaltante", "Istituto" e "Committente" s'intende l'Istituto Universitario Europeo (IUE) che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto (CSA).

Per "Impresa" s'intende l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale è affidato il servizio (o i servizi) di cui al presente CSA.

Per "Concorrente", "Candidato" e "Offerente" si intende ogni ditta che presenta un'offerta.

PAB: Ponte alla Badia – appartamenti.

### 3. Oggetto della Procedura

L'Istituto bandisce la presente procedura di gara per concludere con l'Impresa che risulterà vincitrice un contratto per l'erogazione del servizio di accesso ad Internet tramite rete LAN e Wi-Fi all'interno degli appartamenti di Ponte alla Badia (PAB).

Tutti i dettagli relativi alla tipologia delle installazioni e dei servizi accessori richiesti sono descritti in dettaglio nel **Capitolo II**.

I servizi richiesti dovranno essere erogati presso le strutture presenti e future di competenza della Stazione Appaltante (l'elenco delle attuali strutture è riportato all'Articolo 7).

L'Impresa è chiamata a erogare i servizi oggetto della presente procedura a proprio rischio e con propria autonoma organizzazione, nel rispetto di quanto prescritto dal presente CSA con i relativi allegati, dalla Lettera d'invito, dal Contratto di Fornitura dei Servizi e dalla documentazione presentata dall'Impresa in sede di gara.

#### 4. Informazioni sul Contratto

<p>Tipo di contratto</p>	<p>Il contratto di servizio, concluso al termine della presente procedura, sarà basato sulla Bozza di Contratto all'<b>Allegato H</b>. Esso sarà integrato dal presente CSA e relativi allegati, dalla lettera d'invito e dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara corredata di tutta la documentazione annessa.</p> <p>Eventuali osservazioni e/o richieste di chiarimenti relative alla comprensione e/o interpretazione della Bozza di Contratto devono essere presentate, corredate di chiara spiegazione e giustificazione, entro il termine perentorio riportato all'<b>Articolo 19</b>. Nel caso in cui l'Istituto non riceva alcuna richiesta di chiarimento entro tale termine sarà considerato come un implicito assenso sul contenuto della bozza di contratto.</p> <p><b>NON è AMMESSA la cessione del Contratto.</b></p>
<p>Durata</p>	<p><b>60 mesi</b> consecutivi a far data dalla firma del contratto, fatto salvo quanto definito nelle clausole di recesso (vedere <b>Articolo II.14</b> della Bozza di Contratto all'<b>Allegato H</b>).</p>
<p>Presentazione delle offerte</p>	<p>Ciascun partecipante può presentare una sola offerta.</p> <p>È ammessa la presentazione di offerte da parte di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (RTI) / Associazioni Temporanee di Imprese (ATI), <u>a condizione che</u> le aziende che intendano costituirsi o abbiano già costituito RTI/ATI abbiano espressamente manifestato alla Stazione Appaltante la volontà di partecipare al sopralluogo come membri del suddetto RTI/ATI e non come singola azienda.</p>
<p>Importo presunto</p>	<p>L'importo presunto è stimato in <b>€30.000,00</b> annui IVA esclusa, per un valore totale di <b>€150.000,00</b> per i 5 anni di durata complessiva del contratto.</p> <p>Il valore indicato è stato determinato sulla base di un indagine di mercato.</p> <p>La presente stima è valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto. Pertanto essa non costituisce alcuna garanzia del volume di affari del futuro contratto né rappresenta obbligo alcuno per l'Istituto.</p> <p>Nell'importo sono comprese tutte le prestazioni previste dalla presente documentazione di gara e dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara se migliorativa e qualsiasi altro onere diretto e indiretto necessario per il regolare espletamento del servizio appaltato.</p>

## **5. Obblighi Normativi a Carico dell'Impresa**

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.

L'Impresa dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta della Stazione appaltante, dimostrare di avere provveduto a tali adempimenti.

## CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

### Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi

#### 6. Descrizione dei Servizi

La presente gara ha l'obiettivo generale di garantire la disponibilità del servizio di accesso ad Internet ai locatari delle foresterie dell'Istituto Universitario Europeo.

Per poter raggiungere questo obiettivo generale è utile specificare tutti i servizi necessari.

##### 6.1 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è la gestione del servizio di rete all'interno degli appartamenti di Ponte alla Badia. Questo dovrà comprendere la sostituzione di ogni componente dell'infrastruttura dedicata alla erogazione dei servizi che è attualmente installata e di proprietà dell'Istituto. L'impresa dovrà quindi realizzare un impianto ex-novo con le seguenti funzionalità:

- 1) Servizio di noleggio operativo di tutti gli apparati attivi e le componenti passive e le licenze HW o SW che costituiscono la rete Wi-Fi e LAN, sia per la parte da installare all'interno degli appartamenti stessi che per la parte di centro stella/distribuzione.
- 2) Servizio di accesso ad Internet (linea e apparati) con tecnologia Fibre To The Home FTTH.
- 3) Proporre e attuare un piano di installazione e migrazione dalla vecchia alla nuova infrastruttura.
- 4) Applicare e mantenere in esercizio le configurazioni necessarie all'accesso ai servizi e al corretto funzionamento della infrastruttura di rete oggetto della presente gara.
- 5) Servizio di installazione all'interno dei singoli appartamenti dei dispositivi necessari al funzionamento dell'impianto e quindi i relativi servizi di cablaggio e alimentazione elettrica.
- 6) Servizio di Assistenza tecnica hardware. Un piano di assistenza tecnica, che preveda il ritiro e la sostituzione delle apparecchiature guaste entro i tempi e con le modalità stabilite nel presente Capitolato per tutta la sua durata.
- 7) Servizio di Supporto all'utenza (Contact Center).
- 8) Servizio di Ritiro dei nuovi apparati al termine del contratto di noleggio operativo.
- 9) Servizio di Smaltimento degli apparati esistenti (attualmente di proprietà dell'IUE) come descritto nell'**Articolo 6.10**.

Il noleggio operativo avrà una durata prevista di 60 mesi e si riferisce ad un numero di appartamenti iniziali pari a 60.

In seguito potrà venir preso in esame l'affidamento di servizi analoghi presso le altre foresterie dell'Istituto.

##### 6.2 Servizio di accesso ad Internet

###### Attuale configurazione degli appartamenti

La presente infrastruttura degli appartamenti PAB è costituita da 60 appartamenti, 47 di tipo simplex (un solo piano) e 13 di tipo duplex (su due piani). Ciascun appartamento è collegato a mezzo di una coppia di fibre ottiche monomodali ad un locale tecnico che ospita gli apparati di distribuzione principale. Il vano tecnico è predisposto con armadio dati da 42 unità ed i cavedi necessari a raggiungere il punto di arrivo degli operatori di telecomunicazione fronte strada.

La tipologia degli appartamenti si divide nei seguenti modelli:

- APPARTAMENTO SIMPLEX (47 appartamenti)
  - o Gli appartamenti di tipo simplex sono caratterizzati dal fatto di svilupparsi su di un unico piano. L'allestimento di questo appartamento è stato eseguito installando all'interno di scatola Gewiss GW40611 uno switch/access point atto a fornire connettività a 4 porte Ethernet e copertura Wi-Fi.
- APPARTAMENTO DUPLEX (13 appartamenti)
  - o Gli appartamenti di tipo duplex sono caratterizzati dal fatto di svilupparsi su due piani. L'allestimento di questo appartamento è stato eseguito installando all'interno di scatola Gewiss GW40611 uno switch/access point atto a fornire connettività a 4 porte Ethernet e copertura Wi-Fi, che però risulta debole al piano superiore.

Attualmente l'accesso ad internet dei PAB è assicurato dalla connessione dell'Istituto con i limiti che ne derivano.

#### Futura configurazione degli appartamenti

L'impresa è chiamata a sostituire l'attuale infrastruttura di PAB, sia gli apparati di distribuzione che gli switch/access point degli appartamenti con nuovi apparati ed architetture di sua scelta.

Nell'ottica di un più basso impatto economico l'impresa potrà utilizzare l'infrastruttura in fibra ottica esistente così da mantenere lo schema di collegamento a stella con un nuovo apparato di distribuzione che raccolga i link dai diversi appartamenti e che colleghi l'intera infrastruttura ad Internet senza nessun collegamento all'infrastruttura di rete dell'Istituto. Ove altresì l'Impresa voglia provvedere con una nuova infrastruttura di collegamento a sostituzione di quella esistente lo potrà fare a patto di:

- 1) Utilizzare unicamente i passaggi e le predisposizioni esistenti o realizzarne di nuovi solo previa autorizzazione scritta della Stazione Appaltante;
- 2) Non danneggiare o modificare in alcun modo gli altri impianti esistenti e le loro funzionalità;
- 3) Cedere alla Stazione Appaltante a titolo gratuito i collegamenti installati o ripristinare quanto preesistente alla fine del contratto oggetto della presente gara d'appalto.

Il nuovo apparato di distribuzione dovrà quindi offrire disponibilità di porte e interfacce per raccogliere le fibre ottiche provenienti dai vari appartamenti e per collegarli a un nuovo router Internet con banda passante adeguata e un sistema che garantisca robustezza e affidabilità del link.

Nel realizzare la nuova infrastruttura, l'Impresa è chiamata ad adottare tutti i provvedimenti e le tecnologie atte a garantire la maggiore continuità di servizio possibile (i.e. apparati ridondati, collegamenti di backup, etc.), che saranno valutati all'articolo **6.8 Elementi Migliorativi** ed a cui verrà assegnato un punteggio in sede di valutazione dell'offerta.

Ogni appartamento dovrà poter usufruire dei seguenti servizi

- APPARTAMENTO SIMPLEX (47 appartamenti)
  - o Copertura Wi-Fi completa
  - o Opzionale - 4 porte Ethernet
- APPARTAMENTO DUPLEX (13 appartamenti)
  - o Copertura Wi-Fi completa su entrambi i piani
  - o Opzionale - 4 porte Ethernet

L'installazione dell'apparato di accesso internamente all'appartamento potrà avvenire nella scatola Gewiss GW40611 a cui afferiscono anche i 4 cavi Ethernet; ove l'impresa intenda proporre soluzioni diverse dovrà

presentare dettagliatamente la proposta nella risposta al quesito A1 dell'Offerta Tecnica della presente gara d'appalto. Ulteriori modifiche all'infrastruttura indicata in offerta dovranno tassativamente essere soggette all'approvazione scritta della Stazione Appaltante.

La proposta di qualsiasi infrastruttura di distribuzione o apparato il cui utilizzo abbia un impatto estetico sulla struttura esistente è, in linea di principio, sconsigliato.

L'utenza dovrà potersi collegare alla rete Wi-Fi e LAN dei PAB con una varietà di dispositivi quali PC fissi, Laptop, smartphone, tablet, smart TV, consolle di gioco: per questo motivo è auspicabile che la configurazione da effettuare sui dispositivi utente sia la più semplice possibile.

Nel rispetto della legislazione vigente, l'autenticazione dell'utenza dei PAB con username e password non costituisce un requisito di questo CSA.

L'impresa dovrà fornire assistenza remota agli utenti per risolvere eventuali problemi di collegamento che potranno presentarsi come meglio definito all'articolo 6.6 Servizi di Assistenza e Manutenzione.

Inoltre l'Impresa dovrà garantire e gestire le politiche di controllo del traffico dati. In dettaglio per ciascun appartamento dovrà essere assicurata una banda minima garantita pari a 3 Mbit/sec, in modo da consentire la fruibilità di contenuti video in HD agli inquilini.

Dal punto di vista del traffico non dovrà essere presente alcun filtro sul traffico originato dagli appartamenti, cioè non dovrà essere effettuato alcun filtraggio delle porte TCP/UDP né dei siti navigabili, a meno che non pregiudichino la stabilità dell'infrastruttura e/o costituiscano una violazione delle attuali norme di legge.

L'impresa inoltre si impegna a tutelare la privacy degli utenti nel rispetto delle vigenti normative di legge e della normativa sulla privacy dell'Istituto disponibile al seguente link:

[President's Decision No. 40 of 27 August 2013 regarding Data Protection at the EUI - Data Protection Policy.](#)

L'impresa si impegna a non effettuare alcuna attività di profilazione degli utenti, né dal punto di vista dei loro dati personali né del traffico dati da essi generato. Infine l'Impresa si impegna a non utilizzare questi dati a scopo commerciale e in alcun modo divulgare o cedere a terzi le suddette informazioni né a titolo gratuito né a fini di lucro.

Per poter valutare l'idoneità del Concorrente si richiede la presentazione di un documento denominato "**Servizi di accesso ad Internet - nuova infrastruttura**" con la descrizione dei servizi offerti.

Tal piano può essere rappresentato anche da un capitolo o uno o più paragrafi della relazione tecnico-organizzativa (vedi **Modalità di Presentazione dell'offerta** nel **Capitolo III**).

Il concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

### 6.3 Requisiti di conformità

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.



L'Impresa dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature devono essere alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia ed essere conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano.

Tutti i prodotti offerti dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e successive modifiche;
- La direttiva 2011/65/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 27 del 2014;
- I requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- I requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs 194/2007 e conseguentemente essere marchiate e certificate CE;
- I requisiti di ergonomia stabiliti nella direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142.

Inoltre il produttore delle apparecchiature hardware dovrà essere certificato ISO 9001:2008 (sistema di gestione della qualità).

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.

Il rispetto dei requisiti ambientali di cui sopra del presente Capitolato garantisce la conformità alle specifiche tecniche di base e alle clausole contrattuali indicate nei "Criteri Ambientali Minimi per gli Acquisti relativi alla seguente categoria merceologica: elettronica (attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio e relativi materiali di consumo, apparati di telecomunicazione)" per IT adottati con DM 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) e scaricabili dal sito: <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>.

#### **6.4 Servizio di migrazione alla nuova infrastruttura**

L'impresa sarà chiamata a proporre e a mettere in opera un piano che dettagli le fasi della migrazione dalla vecchia infrastruttura alla nuova. Con questo dovrà illustrare le tempistiche e le fasi di rilascio della nuova infrastruttura, ovvero i tempi di consegna della linea internet, le date attese di consegna e di installazione delle componenti hardware, sia per la parte di distribuzione che per quella da installare all'interno dei singoli appartamenti (accesso) ed eventuali lavori edili o elettrici aggiuntivi da concordare con il Servizio Real Estate and Facilities (REF) dell'Istituto.

Sarà inoltre necessario definire con il Referente del Contratto le date in cui verranno effettuate le installazioni all'interno degli appartamenti in modo da avvisare gli utenti e minimizzare l'impatto provocato dai lavori di rinnovo.

Sempre al fine di minimizzare il disservizio dovuto alla transizione tra la vecchia gestione e la nuova sarà previsto almeno a livello di centro stella/distribuzione un periodo di coesistenza delle due infrastrutture. In dettaglio si dovrà prevedere la coesistenza dei due impianti: anche se per un periodo di tempo limitato si avrà una parte degli appartamenti che afferriranno alla nuova infrastruttura mentre i restanti saranno serviti

dal vecchio impianto. Una volta assegnato l'appalto verrà concordato un calendario DEFINITIVO controfirmato dalle Parti, per l'esecuzione della migrazione.

All'interno del piano di migrazione sarà inoltre necessario evidenziare le fasi di ritiro e smaltimento delle vecchie apparecchiature, sia per la parte di centro stella/distribuzione che per la parte attualmente installata all'interno degli appartamenti. Il ritiro e lo smaltimento delle vecchie apparecchiature dovrà essere tracciato in un elenco contenente Marca, Modello, Serial Number ed eventuali ulteriori numeri di inventario dell'IUE. Queste attività sono da considerarsi a carico dell'Impresa senza alcun ulteriore aggravio per la Stazione Appaltante.

Per poter valutare l'idoneità del Concorrente si richiede la presentazione di un documento denominato "**Piano di migrazione alla nuova infrastruttura**" con la descrizione dei servizi offerti.

Tal piano può essere rappresentato anche da un capitolo o uno o più paragrafi della relazione tecnico-organizzativa (vedi **Modalità di Presentazione dell'offerta** nel **Capitolo III**).

Il concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

## 6.5 Collaudo degli appartamenti

Il collaudo avverrà a campione una volta ultimata la migrazione di tutti gli appartamenti con l'installazione dei nuovi apparati di accesso secondo le tempistiche e le modalità definite nel piano di migrazione. Si eseguiranno test volti a verificare la conformità rispetto a quanto richiesto all'Articolo 6.2 Configurazione degli appartamenti. I test da eseguire sono descritti nell'**Allegato G – Guida di Riferimento per l'installazione e l'esecuzione dei test per il collaudo**.

## 6.6 Servizio di Assistenza e Manutenzione

L'Impresa deve garantire, per l'intera durata del contratto, la piena efficienza e funzionalità di tutti i prodotti noleggiati. Per piena efficienza e funzionalità si intende quella che il prodotto offriva al momento del Collaudo degli appartamenti (vedi **Articolo 6.5** in questo Capitolo). A tal fine l'Impresa deve fornire il servizio di manutenzione hardware degli apparati installati sia negli appartamenti che negli armadi di centro stella tramite interventi on-site finalizzati a garantire il corretto funzionamento dei sistemi e prevedere il ripristino degli stessi in caso di guasti e malfunzionamenti.

L'Impresa deve effettuare controlli preventivi on-site sia negli appartamenti che nei locali di centro stella su base semestrale, comunicando in anticipo alla Stazione appaltante la data di tali controlli così da organizzare la visita senza causare disagio agli inquilini.

Il personale tecnico che interviene sia durante i controlli preventivi che durante le operazioni a seguito di un guasto dovrà essere qualificato e dotato di tutte le attrezzature necessarie per accedere ed operare sugli apparati. Ove per espletare l'intervento si rendesse necessaria la presenza di più persone sarà compito dell'Impresa provvedere.

Al termine di ogni intervento relativo al servizio di manutenzione andrà redatto un rapporto tecnico con i dettagli delle attività espletate e dei tempi di intervento e di risoluzione del guasto controfirmato dall'addetto designato dall'Impresa e da un Rappresentante della Stazione appaltante.

L'impresa ha inoltre l'onere dell'eventuale smaltimento del materiale guasto siano queste parti o interi apparati, nel rispetto di tutte le norme di legge attuali e future in materia di smaltimento dei Rifiuti da apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) come meglio descritto all'articolo 6.10 *Servizio di smaltimento degli Apparati esistenti*.

La richiesta d'intervento di manutenzione o di supporto tecnico potrà essere effettuata in modo autonomo dall'utenza degli appartamenti e/o da un Rappresentante della Stazione Appaltante mettendo in copia l'Housing Officer ([EUI.Flats@eui.eu](mailto:EUI.Flats@eui.eu)), oppure dall'Housing Officer stesso.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o guasti dovrà avvenire a cura dell'Impresa con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi dal costruttore e con lo stesso livello di revisione della parte o componente da sostituire o nel caso non sia reperibile con un componente di un livello superiore. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno essere certificati dal produttore degli apparati.

Il servizio di manutenzione dovrà offrire la competenza ed i mezzi per la risoluzione, nei tempi di risposta predefiniti, dei malfunzionamenti che si potranno verificare su tutti i componenti utilizzati: switches, routers, cavi seriali, cavi di connessione in fibra ottica o in rame o di qualsiasi tipo, sulle componenti elettriche, elettroniche e sui sistemi operativi di tutti gli apparati di rete (LAN/WAN cablata o wireless) che costituiscono l'infrastruttura di accesso ad internet presso gli Appartamenti oggetto del presente CSA.

Inoltre l'Impresa deve dotarsi di strumenti adatti al monitoraggio remoto di tutti gli apparati in esercizio in modo da reagire a malfunzionamenti e/o degrado delle prestazioni dell'infrastruttura di accesso in maniera proattiva. L'accesso a tale piattaforma di monitoraggio dovrà essere condiviso con il Referente del Contratto ed altri Rappresentanti della Stazione Appaltante in modo che anche questi possano visualizzare eventuali anomalie.

L'Impresa deve quindi mettere a disposizione della Stazione Appaltante un servizio di *Help Desk* per la ricezione e la gestione delle chiamate relative alla richiesta di informazione ed assistenza tecnica e per malfunzionamenti delle apparecchiature: questo servizio deve essere attivo dalle 8:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio di *Help Desk* deve essere in grado di comunicare efficacemente in lingua italiana ed inglese, sia in forma scritta che orale, e tale da costituire per gli utenti e la Stazione Appaltante l'unico punto di accesso alle funzioni di assistenza. A tale scopo l'impresa metterà a disposizione un numero telefonico urbano (allo costo di uno scatto dal distretto telefonico di Firenze) ed una e-mail per accogliere le richieste di supporto, siano esse relative a richiesta di informazioni attinenti alle modalità di collegamento alla rete che per segnalazioni di malfunzionamenti.

Pertanto il servizio di *Help Desk* deve provvedere a:

- a) Assicurare supporto all'utenza per il primo accesso,
- b) Assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con gli inquilini delle foresterie,
- c) Assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con la Stazione Appaltante,
- d) Provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste d'intervento,
- e) Smistare alla struttura di assistenza la risoluzione dei problemi hardware,
- f) Controllare i processi di risoluzione attivati, tracciandone lo stato e verificandone gli esiti comunicandolo agli utenti ed alla Stazione Appaltante,
- g) Fornire assistenza remota agli utenti per le problematiche di connessione alla rete.

Ogni richiesta pervenuta deve essere presa in carico dall'*Help Desk* dell'Impresa e tenuta sotto controllo, assegnandole un identificativo (numero di ticket) e tracciandone lo stato fino alla completa risoluzione della stessa.

Al fine di poter determinare, in modalità univoca, i parametri che consentono di rilevare il rispetto dei livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA) si riportano le seguenti specificazioni ed i tempi massimi di risposta che dovranno essere garantiti:

**Tempo di Risposta:** è il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, da parte della Stazione Appaltante o degli inquilini, e la comunicazione, da parte dell'Impresa, della diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino. **ENTRO 8 Ore lavorative.**

**Tempo di Ripristino:** è l'arco temporale intercorrente tra la comunicazione, da parte dell'Impresa, della diagnosi di massima e delle previsioni di ripristino e l'effettivo ripristino del servizio. **ENTRO 8 ore lavorative (Next Business Day).**

Il Fornitore deve rendere disponibili, per ogni contatto con l'Help Desk, richiesta di assistenza e manutenzione, i dati necessari all'identificazione dell'evento e alla verifica del livello di servizio erogato relativamente all'evento stesso. Il numero di contatti si stima in circa 200 per anno, questo in base alle statistiche raccolte dall'Help Desk dell'Istituto per l'anno 2016. La presente stima è fornita con lo scopo di aiutare l'offerente a formulare le offerte tecnica ed economica: essa non costituisce alcuna garanzia del volume di contatti futuri poiché calcolata basandosi su variabili il cui sviluppo futuro non è prevedibile, né rappresenta obbligo alcuno per l'Istituto.

L'Impresa dovrà quindi fornire dettagliata reportistica contenente i seguenti indicatori dei livelli di servizio conseguiti.

Per il servizio di assistenza:

- Tempo di attesa per il servizio di Help Desk telefonico;
- Tempo di risposta alle richieste via e-mail per assistenza all'utenza;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico manutenzione.

Per il servizio di manutenzione:

- Tempo di risoluzione di disservizi, guasti e malfunzionamenti.

Il Fornitore dovrà inviare via e-mail alla Stazione Appaltante la reportistica con il dettaglio degli indicatori dei livelli di servizio ogni tre mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto.

Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta del Committente, il Fornitore dovrà rendere disponibile e consultabile dal Committente stesso la base di dati su cui i predetti indicatori dei livelli di servizio sono stati calcolati.

I messaggi inviati via email all'utenza in occasione di richieste di supporto e nuove attivazioni, fatta eccezione per la comunicazione delle eventuali credenziali utente, dovranno sempre contenere in copia nascosta l'Housing Officer (EUI.Flats@EUI.eu) in modo che il personale della Stazione Appaltante possa essere aggiornato sullo stato delle singole richieste.

Per poter valutare l'idoneità del Concorrente si richiede la presentazione di un documento denominato "**Piano di attuazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione**" con la descrizione dettagliata dei servizi offerti. Tale piano può essere rappresentato anche da un capitolo o uno o più paragrafi della relazione tecnico-organizzativa (vedi **Modalità di Presentazione dell'offerta nel Capitolo III**).

Il Concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una

corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la Tabella 1 del Capitolo III). La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

### 6.7 Interruzione del Servizio

A seconda della natura dell'interruzione, l'Impresa dovrà comportarsi **almeno** come segue:

*a. Interruzione temporanea del servizio a causa di scioperi del personale dell'Impresa*

La continuità del servizio deve essere garantita anche in caso di sciopero del personale dipendente dell'Impresa.

Se necessario potranno essere concordate tra l'Impresa e la Stazione Appaltante straordinarie soluzioni organizzative. In questa circostanza l'Impresa non potrà avanzare alcuna pretesa né di carattere economico né di carattere organizzativo e contrattuale.

*b. Interruzione temporanea del servizio per eventuali guasti*

In caso di guasti agli impianti, alle apparecchiature e alle strutture di entità tale da non permettere lo svolgimento del servizio sarà consentito interrompere temporaneamente le attività standard e concordare con la Stazione Appaltante soluzioni organizzative alternative.

*c. Interruzione totale del servizio per cause di forza maggiore*

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per una dettagliata definizione di cosa si intenda per forza maggiore si rimanda all'**Articolo II.11 dell'Allegato H – Bozza di Contratto**.

### 6.8 Elementi Migliorativi

I Concorrenti sono tenuti a presentare, nella relazione facente parte della Offerta tecnica, delle proposte per migliorare il servizio erogato all'utenza con particolare riferimento a tutti gli accorgimenti tecnici volti ad assicurare il più possibile la continuità dei servizi erogati.

Costituirà pertanto elemento di valutazione per l'assegnazione del punteggio la presentazione di un dettagliato piano degli elementi migliorativi basato su analisi e pianificazione delle risposte agli incidenti (*Incident Response Plan*) e della continuità dei servizi (*Business Continuity Plan*) in grado di evitare e/o rispondere puntualmente a qualsiasi interruzione dei servizi forniti.

I punti presi in analisi data la natura dei servizi erogati sono i seguenti:

- Infrastruttura di accesso ad Internet LAN e Wi-Fi: Ridondanza degli apparati di infrastruttura locale o cloud,
- Servizi di accesso ad Internet: disponibilità di velocità e banda garantita più elevata di quanto richiesto,
- Servizi di accesso ad Internet: accesso ridondato per garantire, in caso di guasto, la disponibilità del servizio se pur degradato,
- Servizio di Assistenza e Manutenzione: disponibilità di SLA migliorativi.

Un altro elemento migliorativo dell'offerta è costituito dal servizio di accesso a contenuti TV in qualsiasi forma possibile (IP TV, Digitale Terrestre, TV Satellitare). Il concorrente è chiamato a dettagliare la tecnologia proposta e i contenuti resi disponibili agli inquilini delle foresterie.

Inoltre, per massimizzare la soddisfazione degli inquilini delle foresterie sarà valutata la possibilità di disattivare il segnale Wireless durante particolari ore del giorno o della notte. Il concorrente potrà scegliere la metodologia più adatta a realizzare tale funzionalità finanche allo spegnimento dell'access point stesso.

Il concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**).

La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

### 6.9 Ritiro degli apparati al termine del contratto

Tutti gli apparati consegnati nell'ambito del presente contratto di noleggio (quelli iniziali più le altre eventualmente richieste successivamente) dovranno essere ritirate al termine della scadenza del contratto di noleggio operativo.

L'attività di ritiro delle apparecchiature dovrà essere pianificata di comune accordo tra il Supervisore del Servizio (Articolo 6.11) ed il Referente del Contratto (Articolo 23). Tale attività sarà svolta entro 30 giorni successivi alla scadenza del periodo di noleggio, salvo accordi diversi dovuti alle modalità di subentro di un nuovo fornitore.

L'attività di ritiro è a carico dell'Impresa con la supervisione della Stazione Appaltante: essa comprende la definitiva cancellazione, attraverso la più idonea procedura disponibile al momento del ritiro, delle informazioni di qualsiasi natura relative agli utenti in esse contenute.

Per poter valutare l'idoneità del Concorrente si richiede la presentazione di un documento denominato "**Piano di Ritiro degli apparati al termine del contratto**" con la descrizione dei servizi offerti.

Tal piano può essere rappresentato anche da un capitolo o uno o più paragrafi della relazione tecnico-organizzativa (vedi **Modalità di Presentazione dell'offerta** nel **Capitolo III**).

Il concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

### 6.10 Servizio di smaltimento degli Apparati esistenti

L'Impresa dovrà prestare il servizio di dismissione dell'esistente, ovvero di ritiro di apparecchiature usate di proprietà dell'IUE ai fini della raccolta e del trattamento dei RAEE (Rifiuti Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche).

Per ciascuna degli apparati oggetto della sostituzione **potrà** essere richiesto lo smaltimento dell'hardware esistente.

Per gli apparati di rete per i quali sarà deciso di procedere con lo smaltimento viene richiesto all'Impresa di redigere un elenco contenente Marca, Modello, Serial Number ed eventuali ulteriori numeri di inventario dell'IUE. Sarà cura del Supervisore del Contratto inoltrare la lista completa del materiale smaltito al Referente del Contratto.

Con particolare riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 152/2006 e fermo restando il rispetto di tutte le disposizioni inerenti le attività di ritiro di apparecchiature usate – RAEE – per la relativa raccolta e trattamento, in esso contenute, il fornitore si impegna a:

- 1) Consegnare all'Amministrazione dell'IUE il formulario di cui all'Art. 188, comma 3 lett. B), del D.Lgs. 152/06 nelle modalità e termini ivi previsti;
- 2) Conferire i RAEE ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D.Lgs. 152/06 e ss.m.i.;
- 3) Osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss. del D.Lgs. 152/06 per quanto riguarda la gestione degli imballaggi;
- 4) Inoltre con riferimento alle attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti di pile e accumulatori l'Aggiudicatario si impegna altresì ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 188/08.

L'Impresa dovrà altresì farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti la rimozione e il ritiro delle apparecchiature usate.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per la loro raccolta ed il trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle disposizioni del D.Lgs. n. 49 del 14 marzo 2014 e successive.

Il ritiro dei vecchi apparati dovrà avvenire in tempi successivi alla consegna dei nuovi per un totale complessivo di unità al massimo pari a quelle consegnate. Il piano di ritiro seguirà pertanto il piano di consegna e verrà definito nel dettaglio dopo l'assegnazione dell'appalto. Verrà concordato un calendario DEFINITIVO controfirmato dalle Parti.

Per poter valutare l'idoneità del Concorrente si richiede la presentazione di un documento denominato "**Piano di smaltimento degli Apparati esistenti**" con la descrizione dettagliata dei servizi offerti.

Tal piano può essere rappresentato anche da un capitolo o uno o più paragrafi della relazione tecnico-organizzativa (vedi **Modalità di Presentazione dell'offerta nel Capitolo III**).

Il concorrente è tenuto a precisare in sede di Offerta Tecnica, in particolare nel Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**), la precisa collocazione delle suddette informazioni al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1 del Capitolo III**). La incompleta redazione del Documento di Sintesi dell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

### 6.11 Supervisore del Servizio

L'Impresa deve nominare un Supervisore cui affidare in modo continuativo la direzione del servizio richiesto, il cui nominativo e relativi contatti (recapito telefonico mobile e indirizzo di posta elettronica) devono essere comunicati all'Istituto **per iscritto** al momento della firma del contratto.

È necessario che il professionista scelto sia dipendente dell'Impresa, abbia qualifica professionale idonea a svolgere tale funzione e precedente esperienza in ruoli analoghi oltre ad una buona conoscenza della lingua inglese.

La nomina ufficiale del Supervisore è condizione preliminare per la firma del contratto.

Il Supervisore deve controllare e garantire che il Servizio sia svolto secondo quanto previsto dal presente CSA, compresi gli allegati, e da quanto dichiarato in sede di offerta dall'Impresa. È responsabile affinché il personale coinvolto nell'erogazione rispetti le funzioni e i compiti stabiliti.

Il Supervisore del Servizio sarà referente unico dell'intero appalto e dovrà assicurare costante comunicazione con gli Uffici preposti dell'Istituto per il controllo del buon andamento del servizio.

Le comunicazioni e le eventuali contestazioni di inadempienza fatte dall'IUE al Supervisore del Servizio designato dall'Impresa si intendono come presentate direttamente all'Impresa.

In caso di assenza o impedimento del Supervisore (p.e. ferie, malattia, etc.), l'Impresa deve provvedere alla sua sostituzione con persona gradita all'Istituto, comunicando il nominativo completo di recapito telefonico mobile, indirizzo email e periodo di sostituzione.

Il Supervisore è tenuto a comunicare le informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente al Responsabile e al Referente dell'Istituto (**Articoli 22 e 23** del presente CSA), pena l'applicazione di specifiche sanzioni e/o provvedimenti disciplinari a discrezione dell'Istituto.

Fra i compiti del Supervisore del servizio si citano a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Essere il punto di contatto per la Stazione Appaltante durante le operazioni di installazione, configurazione e rimozione degli apparati, sia per la parte di distribuzione che di accesso all'interno degli appartamenti;
- Concordare con la Stazione Appaltante il calendario e le modalità di sostituzione degli apparati attualmente installati con i nuovi;
- Garantire il rispetto di quanto richiesto nell'**Articolo 6.4 "Servizio di migrazione alla nuova infrastruttura"** e delle eventuali integrazioni/migliorie dettagliate nel "**Piano di migrazione alla nuova infrastruttura**" offerte dalla Impresa in sede di gara;
- Garantire il rispetto di quanto richiesto nell'**Articolo 6.10 "Servizio di smaltimento degli Apparati esistenti"** e delle eventuali integrazioni/migliorie dettagliate nel "**Piano di smaltimento degli Apparati esistenti**" offerte dalla Impresa in sede di gara;
- Prendersi cura dei rapporti con la Stazione Appaltante;
- Garantire il rispetto di quanto richiesto nell'**Articolo 6.6 Servizi di Assistenza e Manutenzione** e delle eventuali integrazioni/migliorie dettagliate nel "**Piano di attuazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione**" offerte dalla Impresa in sede di gara;
- Essere il punto di contatto per la Stazione Appaltante durante le operazioni di sostituzione e/o riparazione di apparati guasti o malfunzionanti;
- Garantire il rispetto di quanto richiesto nell'**Articolo 6.9 "Ritiro degli apparati al termine del contratto"** e delle eventuali integrazioni/migliorie dettagliate nel "**Piano di ritiro degli apparati al termine del contratto**" offerte dalla Impresa in sede di gara;
- Gestione dei reclami da parte della Stazione Appaltante per disservizi.



## Parte II - Informazioni Generali

### 7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio

Il campus dell'IUE è suddiviso in una quindicina di edifici dislocati sui pendii al confine fra il Comune di Firenze e quello di Fiesole. Le sedi per lo svolgimento del servizio oggetto della presente procedura si trovano in Firenze in Via Faentina oltre che a Fiesole come di seguito riportato:

- **Appartamenti Ponte alla Badia**, Via Faentina 386 - 50133 Firenze (FI)
- **Appartamenti Pian di Mugnone**, Via Faentina 94b - 50014 Fiesole (FI)

Il Servizio sarà rivolto alla foresteria dell'Istituto, Appartamenti Ponte alla Badia, Via Faentina 386 - 50133 Firenze. Un'eventuale espansione alla foresteria Appartamenti Pian di Mugnone verrà valutata nel corso di validità del contratto in base all'impatto economico.

### 8. Oneri e Obblighi a Carico dell'Impresa

L'Impresa assume piena responsabilità per l'erogazione del servizio oggetto della presente procedura. Per una definizione più dettagliata si rimanda a quanto definito nella Bozza di Contratto agli Articoli I.10, II.1 (Allegato H).

### 9. Brevetti e Diritti d'Autore

L'IUE 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 l'Istituto 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.

L'Impresa dovrà rispettare quanto disposto dalle direttive [n. 2009/24/EC](#) e successive relative alla tutela giuridica dei software.

### 10. Inadempienze e Penalità

Salvo diverse sanzioni previste da disposizioni normative, l'IUE, a tutela delle norme contenute nel presente CSA, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie da sostenere per assicurare la regolarità e la funzionalità della propria attività, le penali previste dal presente Articolo.

L'applicazione della sanzione è disciplinata dall'**Articolo I.10** della Bozza di Contratto (**Allegato H**).

1. In caso di un secondo esito negativo nella procedura di "**Collaudo degli appartamenti**" (vedi **Articolo 6.5**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 2.500**;
2. In caso di ritardato o irregolare avvio del servizio di consegna, rispetto ai tempi concordati nel *calendario DEFINITIVO del piano di migrazione* controfirmato dalle Parti (vedi **Articolo 6.6**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 500** per ogni giorno di ritardo;
3. In caso di ritardato o irregolare avvio del servizio di smaltimento degli Apparati esistenti rispetto ai tempi concordati nel *calendario DEFINITIVO* controfirmato dalle Parti (vedi **Articolo 6.10**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 500** per ogni giorno di ritardo;
4. In caso di ritardato "Tempo di Risposta" (superiore alle **8 ore lavorative** previste dall'**Articolo 6.6**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 25** per ogni ora lavorativa di ritardo;
5. In caso di ritardato "Tempo di Ripristino" (superiore al **Next Business Day** previsto dall'**Articolo 6.6**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 200** per ogni giorno di ritardo;
6. In caso di mancata o ritardata comunicazione da parte del Supervisore del servizio al Referente del Contratto, di informazioni inerenti attività svolte e problematiche riscontrate durante l'esecuzione del contratto, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 100** per ogni anomalia riscontrata;
7. In caso di mancata sostituzione del Supervisore del servizio, dovuta a ferie, malattia, etc. (vedi **Articolo 6.11**), l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€ 200** per ogni giorno di mancanza.

Le eventuali cause di forza maggiore che ritardassero lo svolgimento delle attività regolate dal presente CSA dovranno essere notificate dall'Impresa con lettera raccomandata A/R, anticipata via email al Referente del Contratto presso l'IUE, e provate sotto pena di decadenza di ogni diritto a invocarle, all'Information and Communication Technology Service dell'Istituto Universitario Europeo, Via dei Roccettini 9, San Domenico di Fiesole (FI), 50014 Italia.

## CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

### 11. Modalità di Presentazione delle Offerte

L'impresa, al fine di redigere e poter presentare l'offerta tecnica, è obbligatoriamente tenuta a prendere visione dei luoghi e della infrastruttura di rete dell'Istituto oggetto della presente procedura di gara. La partecipazione al sopralluogo presso le sedi della Stazione appaltante deve essere richiesta inviando l'**Allegato D** all'indirizzo email: [ICTS.Tender2-18@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2-18@EUI.eu) entro e non oltre le **ore 12:00** del giorno riportato alla **Tabella 3 (Articolo 19)** alla voce "**termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo**".

Gli allegati e le offerte devono essere presentati in lingua italiana o inglese. Sia l'offerta tecnica sia quella economica devono essere firmate dal legale rappresentante della ditta e perfettamente leggibili in modo tale da evitare l'insorgenza di ambiguità e difficoltà di interpretazione.

Le offerte devono essere inviate al seguente indirizzo:

**ISTITUTO UNIVERSITARIO EUROPEO**

**UFFICIO DEL PROTOCOLLO**

**Via dei Roccettini, n. 9**

**50014 San Domenico di Fiesole (FI) - ITALIA**

Tutta la documentazione deve essere inviata in un plico perfettamente sigillato, pena l'esclusione dalla competizione. L'invio deve avvenire per mezzo di corriere o brevi manu all'Ufficio del Protocollo (orari di apertura Lunedì-Venerdì 8:30-13:00/14:00-17:00) con **consegna** presso l'Istituto entro e non oltre le **ore 12:00** del **giorno 18.06.2018** (termine perentorio). Qualunque altra modalità di consegna e/o invio determinerà l'immediata esclusione dalla procedura di gara.

I partecipanti alla competizione dovranno confermare l'invio della propria offerta all'indirizzo [ICTS.Tender2-18@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2-18@EUI.eu). L'Istituto darà conferma del ricevimento della comunicazione.

Una volta che l'offerta è presa in consegna dalla Stazione appaltante, i documenti diventano di proprietà dell'Istituto e sono trattati con la massima confidenzialità.

Pena l'esclusione dalla procedura, ogni offerta presentata deve aderire alle seguenti istruzioni.

Le offerte devono essere presentate secondo il Sistema della doppia busta.

Il plico esterno deve essere sigillato con nastro adesivo e firmato lungo i bordi. Deve riportare le seguenti informazioni:

- Il codice identificativo della gara d'appalto: **CFT/EUI/ICTS/2018/002**;
- Il titolo della gara: **Gara con procedura aperta per la fornitura del servizio di accesso ad Internet a mezzo di rete LAN e Wi-Fi presso le foresterie dell'Istituto Universitario Europeo**;
- Il **nome della ditta concorrente**;
- Il **nome e l'indirizzo dell'Istituto** (come precedentemente indicato).

La busta interna deve recare, oltre all'indicazione del Servizio destinatario che figura nel presente CSA, la dicitura "**Bando di gara — Non deve essere aperto dal servizio postale interno**". Qualora vengano utilizzate buste autoadesive, queste devono essere sigillate mediante nastro adesivo trasversalmente al quale dovrà essere apposta la firma del mittente.

Il contenuto del plico deve essere organizzato in quattro buste secondo le istruzioni seguenti, pena l'esclusione dalla presente procedura di gara.

**Busta n. 1:** sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del candidato** e la dicitura "**Busta n. 1 – Documenti amministrativi**" e deve contenere 1 originale e 1 copia cartacea (ben distinguibile dall'originale e non pinzata né rilegata per permettere una facile copiatura) e 1 digitale su supporto "read-only" (non modificabile) dei seguenti documenti:

1. **Lista di Controllo** compilata e firmata (**Allegato A**).
2. **Richiesta di partecipazione alla gara**, datata e sottoscritta dal legale rappresentante dell'Impresa o da persona munita dei necessari poteri di firma, utilizzando esclusivamente il modulo allegato (**Allegato B**).
3. **Dichiarazione sostitutiva**, firmata dal legale rappresentante dell'Impresa e resa utilizzando esclusivamente il modulo all'**Allegato C**.

Nel caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (RTI) il documento dovrà essere controfirmato da ciascun rappresentante legale delle imprese temporaneamente raggruppate.

Alla dichiarazione deve essere allegata la fotocopia di un documento d'identità in corso di validità del sottoscrittore.

4. Copia della **Lettera d'invito**, del **Capitolato Speciale d'Appalto** e della **Bozza di Contratto** senza aggiunte, modifiche o integrazioni, siglati in ogni pagina e recanti sull'ultima il timbro del concorrente e la firma per esteso del titolare o del rappresentante legale.
5. Nel caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (RTI già costituito): mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito dalle mandanti, risultante da scrittura privata autentica, o copia conforme all'originale di essa. 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 RTI non ancora costituito: l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza a una di esse (da indicare espressamente) qualificata come 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 RTI, pena l'esclusione dalla gara dell'impresa medesima e del RTI.

Non è ammessa la partecipazione di imprese, anche in RTI, che abbiano rapporti di controllo (come controllante o come controllata) con altre imprese che partecipino alla gara singolarmente o quali componenti di RTI pena l'esclusione dalla gara, sia dell'impresa controllante che dell'impresa controllate, nonché dei RTI ai quali eventualmente partecipino.

6. **Cauzione provvisoria** corrispondente al 2% del valore stimato dell'appalto, pari a **€3000 (tremila/00)**.

Il deposito deve essere costituito da:

- fideiussione bancaria o polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti in regolari albi. La cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto stesso.

La cauzione dovrà essere operativa entro **quindici (15) giorni** dietro semplice richiesta scritta della Stazione appaltante e avere una durata minima di **centottanta (180) giorni** a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte. Essa dovrà inoltre contenere la clausola che preveda la cessazione dell'operatività solo a seguito della specifica lettera liberatoria della Stazione appaltante, anche oltre il suddetto termine; dovrà essere espressamente prevista la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

Si precisa che non si accetteranno forme di cauzione diverse da quelle sopra indicate e che verrà disposta l'esclusione dei concorrenti che presenteranno polizze fidejussorie emesse da società di intermediazione nei cui confronti la Banca d'Italia ha disposto il divieto di intraprendere nuove operazioni.

7. **Dichiarazione di avvenuto sopralluogo** tale dichiarazione sarà rilasciata dal Referente del Contratto al termine del sopralluogo. La mancata partecipazione al sopralluogo comporta l'esclusione dalla presente procedura di gara.
8. **Autocertificazione antimafia.**

**I documenti digitali dovranno necessariamente essere in formato Portable Document Format (.PDF), di tipo PDF/PDF-A ricercabile (searchable PDF).**

**Busta n. 2:** sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del candidato** e la dicitura "**Busta n. 2 – Offerta tecnica**" e deve contenere 1 originale e 1 copia cartacea (ben distinguibile dall'originale e non pinzata né rilegata per permettere una facile copiatura) e 1 digitale su supporto "read-only" (non modificabile) della descrizione dettagliata dei servizi offerti.

Nella valutazione dell'offerta tecnica particolare importanza sarà data al grado di dettaglio, chiarezza espositiva e metodo descrittivo dell'organizzazione dei servizi richiesti nel presente CSA.

Deve rispettare la seguente struttura:

Dettagliata relazione tecnico-organizzativa che descriva la gestione e l'esecuzione del servizio richiesto. La relazione deve essere lunga massimo 50 pagine in formato A4, con chiara esplicitazione di tutti gli elementi utili per la valutazione del progetto. La relazione deve consentire la facile identificazione e valutazione delle caratteristiche tecnico-organizzative, operative, qualitative, metodologiche e le proposte aggiuntive e/o migliorative dei servizi rispetto al CSA.

Va compilato ed incluso il documento di sintesi **Allegato E**.

L'offerta tecnica deve essere firmata dal legale rappresentante della ditta.

L'offerta tecnica in tutte le sue parti sarà parte integrante del contratto e obbligherà l'Impresa al rispetto di quanto in essa indicato.

Il concorrente deve dichiarare quali informazioni costituiscano segreto industriale e/o commerciale e si debbano perciò ritenere coperte da obbligo di confidenzialità.

**I documenti digitali dovranno necessariamente essere in formato Portable Document Format (.PDF), di tipo PDF/PDF-A ricercabile (searchable PDF).**

**Busta n. 3:** sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del candidato** e la dicitura "**Busta n. 3 – Offerta economica**" e deve contenere 1 originale e 1 copia cartacea (ben distinguibile dall'originale e non pinzata né rilegata per permettere una facile copiatura) e 1 digitale su supporto "read-only" (non modificabile) dell'offerta economica redatta utilizzando il modulo all'**Allegato F**, e firmata dal legale rappresentante della ditta.

L'offerta consiste nella proposta di un prezzo complessivo per la voce riportata nell'Allegato F – Modulo per Offerta Economica. Tale prezzo dev'essere indicato al netto dell'IVA.

Ogni offerta economica sarà valutata su base comparativa fra tutte le offerte pervenute. Il punteggio sarà assegnato come descritto all'**Articolo 18**.

**Busta n. 4:** sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del concorrente** e la dicitura "**Busta n. 4 – Documentazione accessoria**" e deve contenere qualunque altro documento a corredo e arricchimento dell'offerta che non sia esplicitamente menzionato nel contenuto delle altre buste (ad esempio, brochure, dépliant illustrativi, etc).

## 12. Informazioni Aggiuntive per la Presentazione delle Offerte

Tutta la documentazione di gara per la partecipazione alla presente procedura è a disposizione di tutti gli interessati all'indirizzo: [www.eui.eu/About/Tenders.aspx](http://www.eui.eu/About/Tenders.aspx).

Eventuali richieste di chiarimenti e informazioni limitatamente alla comprensione di quanto esposto nei documenti di gara deve essere inviata esclusivamente via email all'indirizzo [ICTS.Tender2-18@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2-18@EUI.eu) entro il termine tassativo delle **ore 12:00** del **giorno 11.06.2018**. Alle richieste di chiarimento pervenute nel termine suddetto, sarà data risposta in forma anonima a mezzo pubblicazione sulla pagina web sopra indicata.

Il recapito del plico rimane a esclusivo rischio del mittente, ove per qualsiasi motivo lo stesso non giunga a destinazione in tempo utile.

Nessun compenso o rimborso sarà dovuto alle ditte per la redazione dell'offerta, di eventuali progetti o di qualsiasi altra documentazione da esse presentata.

La documentazione presentata in sede di gara non sarà in alcun caso restituita, neanche in caso di non aggiudicazione dell'appalto.

Il nominativo dell'Impresa aggiudicataria della presente procedura di gara sarà comunicato mediante pubblicazione sul sito dell'Istituto. Successivamente tutte le imprese partecipanti riceveranno opportuna comunicazione sull'esito della gara.

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.

L'aggiudicazione della fornitura e l'invito a partecipare alla procedura di gara non obbligano l'Istituto alla firma del contratto.

Si ricordano le responsabilità penali cui s'incorre in caso di dichiarazioni mendaci. L'Istituto eseguirà idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive e, qualora da essi emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti e si procederà all'incameramento della cauzione versata e alla conseguente denuncia penale.

In aderenza a quanto previsto dalla legislazione dell'Istituto in materia di Protezione Dati, visionabile all'indirizzo [www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx](http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx), tutti i dati e le informazioni forniti dai candidati saranno usati ai soli scopi della presente procedura.

## 13. Sopralluogo Obbligatorio

I Concorrenti interessati a partecipare alla gara dovranno procedere al **sopralluogo obbligatorio** di aree e locali dell'Istituto presso di cui saranno chiamati a erogare i servizi oggetto dell'appalto, **pena l'esclusione** dalla procedura. Il sopralluogo consentirà al concorrente di rendersi meglio conto delle particolarità delle sedi dove dovrà essere eseguito il servizio e di poter preparare un progetto aderente il più possibile alle reali esigenze.

*In occasione del sopralluogo verranno consegnate ai Concorrenti le planimetrie degli appartamenti così che possano avere la completa conoscenza degli ambienti che dovranno usufruire dei servizi di rete oggetto della gara.*

**Al sopralluogo assistito saranno ammessi al massimo tre rappresentanti per Concorrente, di cui almeno il titolare o legale rappresentante dell'Impresa concorrente o suo delegato (munito, oltre che di un proprio documento d'identità, dell'apposita delega a firma del legale rappresentante e di una fotocopia del documento di identità in corso di validità di quest'ultimo).**

Il sopralluogo, nel rispetto del principio di parità di trattamento e uniformità d'informazione, sarà effettuato nella giornata del **18.05.2018** con appuntamento fissato alle **ore 10:00** presso gli **Appartamenti Ponte alla Badia**, Via Faentina 386 - 50133 Firenze. A tal fine i concorrenti devono far pervenire al Servizio Responsabile il **Modulo di Richiesta al Sopralluogo (Allegato D)**, con copia dell'eventuale delega. La richiesta deve essere presentata via email all'indirizzo [ICTS.Tender2-18@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2-18@EUI.eu), entro le **ore 12:00** del **giorno 14.05.2018**, pena esclusione dalla procedura di gara. L'originale della stessa dovrà essere consegnato il giorno del sopralluogo all'incaricato dell'Istituto che li accompagnerà.

**Al termine del sopralluogo assistito sarà rilasciata al Concorrente da parte del referente del Committente idonea attestazione di avvenuto sopralluogo, che dovrà essere allegata alla documentazione amministrativa da presentare per la partecipazione alla gara, pena l'esclusione dalla procedura di gara.**

La conoscenza dei luoghi e degli spazi oggetto dell'appalto comporterà per l'impresa aggiudicataria l'obbligo di assicurare l'erogazione dei servizi in perfetta rispondenza alle caratteristiche qualitative, operative e funzionali descritte nel CSA, fatti salvi gli eventuali miglioramenti offerti in sede di gara.

#### **14. Apertura delle Offerte**

L'apertura delle offerte mira a verificare che:

- Le offerte siano state spedite entro e non oltre la scadenza prevista;
- Le spedizioni siano state fatte nel rispetto del "sistema della doppia busta sigillata" (come da [Articolo 11](#)).

L'Istituto non prevede sessioni pubbliche di aperture delle offerte.

#### **15. Cause di Esclusione**

Sono esclusi dalla partecipazione alla presente gara d'appalto i concorrenti che:

- a) sono in stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo, cessazione d'attività o in ogni altra situazione analoga risultante da una procedura della stessa natura prevista da leggi e regolamenti nazionali, né è in corso a suo carico un procedimento di tal genere;
- b) sono stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per un reato che riguardi la loro moralità professionale dall'autorità giudiziaria competente o con decisione amministrativa o con decisione di organizzazioni internazionali;
- c) non sono in regola con tutti gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali e con gli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse secondo la legislazione del paese in cui il concorrente ha la residenza fiscale o in Italia sede dell'Istituto, paese in cui il concorrente è chiamato ad operare. Questa violazione deve essere stata accertata da sentenza o

- decisione amministrativa definitiva in conformità con la legislazione del paese in cui il concorrente ha la residenza fiscale o in Italia sede dell'Istituto;
- d) sono stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per frode, corruzione, partecipazione a un'organizzazione criminale, riciclaggio di denaro sporco, reati connessi al terrorismo, al lavoro minorile o altre forme di traffico di esseri umani o qualsiasi altra attività illecita che leda gli interessi finanziari dell'Istituto;
  - e) sono risultati gravemente inadempienti ad obbligazioni assunte in contratti finanziati dall'Istituto o sono stati ritenuti colpevoli di reati di grave irregolarità con sentenza passata in giudicato dall'autorità giudiziaria competente o con decisione amministrativa;
  - f) sono stati oggetto di sanzioni amministrative per essersi resi colpevoli di un reato che riguardi la loro moralità professionale, per aver commesso errori gravi o irregolarità o frodi, sono stati dichiarati inadempienti rispetto alle obbligazioni assunte in contratti coperti dal bilancio dell'Istituto (**Articolo 41** della [Decisione n. 36/2016 del Presidente dell'Istituto](#)).

Con l'eccezione dei casi previsti al punto d) qui sopra, l'Istituto può decidere di non escludere il concorrente laddove quest'ultimo è in grado di fornire prove di aver già preso misure correttive per dimostrare la propria affidabilità.

L'Istituto può derogare dall'esclusione obbligatoria prevista al punto c) laddove una esclusione sarebbe palesemente sproporzionata, in particolare dove solo una cifra trascurabile di contributi previdenziali e assistenziali o di imposte e tasse risulti non pagata o dove il concorrente è stato informato dell'importo dovuto, in seguito alla sua inadempienza, in un tempo tale da non consentirgli di prendere i provvedimenti necessari a dimostrare la sua affidabilità prima della data limite per la presentazione dei documenti per partecipare alla presente procedura di appalto.

Sono inoltre esclusi gli offerenti che durante la gara d'appalto:

- g) si trovino in situazione di conflitto di interessi rispetto al contratto. Tali situazioni si verificano quando l'esecuzione imparziale e obiettiva del Contratto è compromessa per motivi inerenti a interessi economici, affinità politiche o nazionali, legami familiari o affettivi od ogni altra comunanza di interessi ad oggi o nei precedenti 5 anni;
- h) non comunicheranno immediatamente all'Istituto qualsiasi circostanza che configuri un conflitto d'interessi o possa generare tale conflitto;
- i) abbiano concesso a terzi, ottenuto, perseguito, tentato di ottenere o accettato da terzi, chiunque essi siano, alcun vantaggio economico o in natura, se tale vantaggio costituisce una pratica illecita o si configura come corruzione, diretta o indiretta, in quanto incentivo o ricompensa correlata all'esecuzione del Contratto;
- j) abbiano tentato di esercitare influenze improprie sul processo decisionale dell'Istituto o di ottenere informazioni confidenziali atte a conferire loro un vantaggio nella presente procedura di appalto;
- k) abbiano tentato di stipulare accordi o si siano accordati con altri candidati e concorrenti con il fine di distorcere la gara;
- l) abbiano tentato di fornire deliberatamente informazioni fuorvianti che possono avere una influenza sostanziale sulle decisioni di esclusione, selezione e aggiudicazione della procedura di gara;
- m) abbiano fornito deliberatamente informazioni fuorvianti che possono avere una influenza sostanziale sulle decisioni di esclusione, selezione e aggiudicazione della procedura di gara;
- n) abbiano fornito all'Istituto informazioni inaccurate e/o incomplete e/o mendaci nel quadro della presente gara d'appalto.

Gli offerenti devono dimostrare di non trovarsi in nessuna delle suddette situazioni.



**Documenti comprovanti l'ammissibilità in base ai criteri di esclusione di cui sopra:**

La Stazione Appaltante accetterà, come prova sufficiente che il concorrente non si trova in una delle situazioni descritte in precedenza, la presentazione di una dichiarazione sull'onore firmata, come indicato nel modello in **Allegato C**.

L'Istituto si riserva il diritto di verificare tali informazioni e di richiedere di fornire i documenti giustificativi prima della firma del contratto.

**16. Criteri di Selezione**

Per essere ammessi alla gara i concorrenti devono essere in possesso dei requisiti sotto indicati.

La mancanza anche di uno solo di essi comporterà l'esclusione dalla gara.

**Requisiti Generali**

I seguenti documenti vanno presentati insieme all'offerta tecnica:

- a) Iscrizione alla CCIAA o in registro equivalente dello Stato in cui l'impresa è stabilita per l'esercizio dell'attività con oggetto sociale comprendente o comunque coerente con quello di gara.
- b) Auto-certificazione antimafia.
- c) Dichiarazione di aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa, e di ogni altro elemento che direttamente o indirettamente possa influire sull'esecuzione del servizio o sulla determinazione della propria offerta che viene pertanto dichiarata remunerativa, con l'impegno di mantenerla valida e vincolante per **centottanta (180) giorni** a decorrere dalla data di scadenza per la sua presentazione.
- d) Dichiarazione di essere in regola con le norme per l'emersione dall'economia sommersa (Piani Individuali di Emersione).
- e) Dichiarazione di 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.
- f) Dichiarazione di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili.
- g) Presentazione di ogni elemento utile a comprovare la regolarità contributiva (per esempio DURC), ai sensi della normativa vigente.

**Requisiti di Capacità Tecnica, Economica e Finanziaria**

- h) Due (2) referenze bancarie rilasciate da primari Istituti Bancari o intermediari iscritti in regolari albi in data successiva all'invio e alla pubblicazione del presente CSA, 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.
- i) I seguenti certificati di assicurazione necessari per tutta la durata del contratto. Questi dovranno includere le soglie minime elencate qui sotto:
  - i. Assicurazione per la Responsabilità civile: minimo **€5.000.000 (cinque milioni/00)**
  - ii. Assicurazione responsabilità civile prestatore d'opera: minimo di **€5.000.000 (cinque milioni/00)**
- j) I bilanci certificati degli ultimi tre anni di esercizio o meno se l'Impresa è in esercizio da meno di tre anni.
- k) Una dichiarazione del fatturato dell'organizzazione e della posizione profitti e perdite per l'ultimo anno intero di esercizio (o parte dell'anno se non possibile) ed uno Stato Patrimoniale di fine periodo contabile, ove le informazioni richieste non siano già state fornite alla **lettera (j)**.

- l) Se non può essere fornito quanto richiesto alla **lettera (k)**, si richiede una dichiarazione di previsione del fatturato dell'Impresa, la previsione della posizione di utili e perdite, il flusso di cassa previsto per l'anno in corso e una lettera della banca che delinea la posizione di cassa e di credito già esistente.
- m) Autocertificazione di aver realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari (2015-2016-2017) un fatturato annuale al netto dell'IVA non inferiore a **€60.000 (sessantamila)**.
- n) Autocertificazione di avere in corso di esecuzione e/o aver effettuato nel triennio 2015-2016-2017 servizi identici o analoghi a quelli oggetto del presente appalto dichiarando per ciascuno: il **committente**, la **durata**, l'**importo** ed il **tipo di servizio** svolto.  
Tra i servizi effettuati negli ultimi tre esercizi finanziari (2015-2016-2017) dovrà essere compreso almeno 1 contratto regolarmente eseguito o in corso di esecuzione, per un importo, al netto dell'IVA, non inferiore a **€49.500 (quarantanovemilacinquecento)** per il triennio globalmente considerato e avente le stesse caratteristiche di quello oggetto di gara.  
Per i servizi interamente eseguiti dovranno essere prodotti i certificati di regolare esecuzione rilasciati dal committente pubblico o privato. Inoltre, si richiede dettagliata descrizione dei livelli di prestazioni del servizio erogato.
- o) Il concorrente dovrà essere certificato **ISO 9001:2008** (sistema di gestione della qualità) ed attestarlo a mezzo della **Dichiarazione Sostitutiva - Allegato C**.

In caso di RTI e/o consorzio, i requisiti **dalla lettera (a) alla lettera (l) e la lettera (o)** devono essere posseduti da ciascuna impresa costituente il raggruppamento e/o il consorzio.

Differentemente, la verifica del possesso dei requisiti alla **lettera (m) e lettera (n)** sarà eseguita considerando il RTI e/o il Consorzio come soggetto unico. Pertanto questi requisiti possono essere posseduti o da un'unica azienda oppure dalle singole ditte consorziate o membri del raggruppamento temporaneo d'impresе.

L'Istituto si riserva il diritto di eseguire controlli a campione per verificare la veridicità delle dichiarazioni rilasciate dai partecipanti.

## 17. Adempimenti Necessari per l'Aggiudicazione

L'aggiudicazione del contratto diverrà definitiva solo in seguito al superamento della dimostrazione pratica di quanto offerto in sede di gara dal concorrente che ha ottenuto il punteggio migliore in sede di valutazione.

Per quanto riguarda la compatibilità della soluzione tecnica proposta con l'infrastruttura esistente o la sostituzione della stessa, l'Impresa dovrà confermare presso la sede degli Appartamenti Ponte alla Badia, Via Faentina 386 - 50133 Firenze (FI) quanto dichiarato in sede di offerta tecnica. In dettaglio si richiede di provvedere ad installare e configurare tutto quanto è necessario ad attrezzare un appartamento pilota per passare tutti i test volti a verificare che quanto proposto nell'offerta sia rispondente al vero come prescritto dal presente capitolato tecnico.

I test che verranno svolti sono quelli descritti all'articolo **6.5 Collaudo degli appartamenti** nel presente CSA. Nel caso in cui tale dimostrazione non sia ritenuta conforme alle dichiarazioni presentate in sede di gara, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di sottoporre alla medesima verifica il concorrente che segue in graduatoria, ovvero di indire una nuova procedura, facendo comunque carico all'inadempiente di ogni maggiore spesa sostenuta dall'Istituto.

## 18. Criteri di Aggiudicazione

Solo le offerte che soddisferanno i requisiti definiti al precedente **Articolo 16** saranno ammesse alla successiva fase di valutazione tecnica e qualitativa.

L'aggiudicazione della fornitura avverrà sulla base del “**Miglior Rapporto Qualità-Prezzo**”, in seguito alla valutazione effettuata dalla competente commissione interna, la quale assegnerà a ogni offerta un punteggio massimo di **100**, ripartito in base ai seguenti parametri:

PUNTEGGIO MASSIMO	
Valutazione Tecnica e di Qualità, <b>Q</b>	<b>60/100</b>
Valutazione Economica, <b>P</b>	<b>40/100</b>

Il Punteggio Totale **T** dell'offerta sarà costituito dalla somma del punteggio tecnico e qualitativo **Q** e di quello economico **P** ottenuti:

**Punteggio Totale, T = valutazione tecnica e qualitativa Q + valutazione economica P**

**L'appalto sarà aggiudicato al Concorrente la cui offerta otterrà il punteggio finale T maggiore.**

Laddove il parametro di valutazione è oggettivo sarà applicato il punteggio corrispondente in proporzione al grado di aderenza al livello minimo richiesto.

Nel caso in cui il parametro sia suscettibile di analisi comparativa rispetto alle offerte pervenute, la Commissione attribuirà il relativo punteggio con discrezionalità, motivando le valutazioni effettuate.

#### **A - ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI PER GLI ASPETTI METODOLOGICI, TECNICI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO**

Per la valutazione degli aspetti metodologici, tecnici e qualitativi del servizio, saranno attribuiti i punteggi riportati in **Tabella 1** la cui somma massima è uguale a **60**.

Per ciascuna voce da **A1** a **D5**, la Commissione giudicatrice assegnerà un punteggio compreso tra 0 ed il punteggio massimo riportato in tabella, in base al grado di conformità con quanto richiesto nel presente CSA. In dettaglio, in base al grado di conformità con quanto richiesto nel presente CSA per ciascun aspetto metodologico, tecnico e qualitativo il punteggio verrà calcolato attribuendo un coefficiente di qualità, come indicato in **Tabella 2**, al punteggio massimo.

TABELLA 1		
DESCRIZIONE		PUNTEGGIO MASSIMO
<b>A</b>	<i>Servizio di accesso ad internet</i>	
<b>A1</b>	Servizi di accesso ad Internet: metodologie, strumenti, processi e criteri di dimensionamento e tipologie di risorse impiegate per realizzare l'infrastruttura di accesso ad internet	<b>22</b>
<b>B</b>	<i>Piano di Migrazione</i>	

<b>B1</b>	Piano di Migrazione: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet	<b>6</b>
<b>B2</b>	Servizio di smaltimento apparati esistenti: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet	<b>3</b>
<b>C</b>	<i>Servizio di Assistenza e manutenzione</i>	
<b>C1</b>	Assistenza e manutenzione: metodologie, strumenti, processi e criteri di dimensionamento delle risorse e del personale impiegato	<b>6</b>
<b>C2</b>	Supervisore del Servizio: metodologie, strumenti, processi e criteri di dimensionamento delle risorse e del personale impiegato	<b>4</b>
<b>D</b>	<i>Elementi migliorativi</i>	
<b>D1</b>	Infrastruttura di accesso ad Internet LAN e Wi-Fi: Ridondanza degli apparati di infrastruttura locale o cloud	<b>3</b>
<b>D2</b>	Servizi di accesso ad Internet: disponibilità di velocità e banda garantita più elevata di quanto richiesto	<b>3</b>
<b>D3</b>	Servizi di accesso ad Internet: accesso ridondato per garantire disponibilità del servizio se pur degradato in caso di guasto	<b>3</b>
<b>D4</b>	Servizio di Assistenza e Manutenzione: disponibilità di SLA migliorativi	<b>3</b>
<b>D5</b>	Servizio di accesso contenuti TV (IP TV, Digitale Terrestre, TV Satellitare)	<b>3</b>
<b>D6</b>	Disattivazione/Attivazione segnale wireless	<b>2</b>
<b>E</b>	<i>Ritiro degli apparati al termine del contratto</i>	
<b>E1</b>	Piano di Ritiro degli apparati al termine del contratto: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet	<b>2</b>

Tabella 1 – Punteggi per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi

<b>TABELLA 2</b>		
<b>VALUTAZIONE</b>	<b>GIUDIZIO</b>	<b>COEFFICIENTE</b>
Ottimo	Progetto ben strutturato che sviluppa in modo chiaro, preciso e approfondito l'argomento richiesto, apportando valore aggiunto rispetto alle aspettative della Committente.	1,00
Buono	Progetto adeguato che sviluppa l'argomento senza particolari approfondimenti.	0,75
Sufficiente	Progetto accettabile ma poco strutturato limitandosi ad applicare quanto previsto nel CSA.	0,50
Scarso	Progetto mediocre e non sufficientemente sviluppato.	0,25
Insufficiente	Progetto carente, generico e inadeguato.	0,00

Tabella 2 – Coefficienti per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi

Per raggiungere l'idoneità tecnica, ciascuna offerta:

- deve ottenere un punteggio corrispondente ad almeno la metà del punteggio massimo indicato per le voci che vanno da A1 a C2
- deve ottenere, inoltre, per il totale delle voci da A1 a E1 un punteggio minimo di 35/60.

Le offerte che soddisferanno le due condizioni sopra indicate, accederanno all'ultima fase della valutazione economica.

In caso di aggiudicazione l'offerta tecnica integra le disposizioni del CSA e sarà parte integrante del contratto.

## **B - ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI RELATIVI AL PREZZO**

Il punteggio massimo a disposizione per il prezzo **P** è di punti **40**.

Il procedimento adottato per il calcolo di P sarà quello di effettuare la proporzione fra la miglior offerta (prezzo più basso) e quella formulata da ciascuna impresa, assegnando i 40 punti a disposizione per la valutazione relativa al prezzo "pesati" secondo il coefficiente così ottenuto.

L'attribuzione del punteggio riservato alla voce Costo Annuo avverrà secondo la seguente formula:

$$P = 40 \times \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

**P = punteggio assegnato alla valutazione dell'offerta economica.**

Per il calcolo del prezzo offerto ciascuna impresa sarà chiamata a compilare l'*Allegato F - Modulo di Offerta Economica servizio di accesso ad Internet a mezzo di rete LAN e Wi-Fi presso le foresterie dell'IUE.*

## **19. Calendario Indicativo della Procedura**

Il calendario indicativo della presente procedura è riassunto nella seguente **Tabella 3**:

<b>TABELLA 3</b>	
<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>
<b>Lancio della procedura di gara</b>	<b>7 Maggio 2018</b>
<b>Termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo</b>	<b>14 Maggio 2018, h 12:00</b>
<b>Sopralluogo</b>	<b>18 Maggio 2018, a partire dalle h 10:00</b>
<b>Scadenza presentazione richieste di chiarimento</b>	<b>11 Giugno 2018, h 12:00</b>
<b>Scadenza presentazione delle offerte</b>	<b>18 Giugno 2018, h 12:00</b>
<b>Comunicazione dei risultati</b>	<b>dopo il 2 Luglio 2018</b>
<b>Firma del contratto</b>	<b>14 giorni dopo la comunicazione dei risultati</b>

Tabella 3 - Calendario indicativo della procedura

## **20. Adempimenti Conseguenti l'Aggiudicazione**

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

1. cauzione definitiva pari al 10% del valore contrattuale annuale sulla base della propria offerta economica, prestata a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni inerenti e conseguenti al contratto, da versare con le modalità descritte all'**Articolo I.4.2** della Bozza di Contratto (**Allegato H**);
2. **solo per RTI**: presentare atto costitutivo 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 la Società aggiudicataria non esegua tempestivamente gli adempimenti di cui sopra o non presenti tutta la documentazione richiesta o non fornisca prova del possesso dei requisiti auto-dichiarati in sede di gara, ovvero tale prova non sia ritenuta conforme alle dichiarazioni presentate in sede di offerta, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di dichiararla decaduta e di aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria, ovvero di indire una nuova gara, facendo comunque carico all'inadempiente di ogni maggiore spesa sostenuta dalla Stazione Appaltante. In queste circostanze, nei confronti dell'impresa dichiarata decaduta sarà incamerata la cauzione provvisoria e si procederà altresì all'applicazione delle sanzioni previste dalle normative vigenti.

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.

## CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI

### 21. Informazioni Generali

La gara sarà esperita secondo i regolamenti interni propri dell'Istituto, e in particolare la [Decisione n. 6/2015 del Consiglio Superiore](#) che modifica il Titolo V del Regolamento Finanziario dell'Istituto relativo agli Acquisti e secondo la [Decisione n. 36/2016 del Presidente dell'Istituto](#), entrambe disponibili sul sito dell'Istituto all'indirizzo <http://www.eui.eu/About/Tenders/Index.aspx>.

La partecipazione alla presente procedura di gara comporta la completa accettazione dei regolamenti menzionati in precedenza.

Le regole che disciplinano il futuro rapporto che intercorrerà fra la Stazione Appaltante e l'Impresa aggiudicataria, quali le regole per il pagamento, il trattamento dei dati personali, la composizione per la risoluzione delle controversie sia nel contesto dell'aggiudicazione sia dell'applicazione delle norme contrattuali, sono riportate nella Bozza di Contratto all'**Allegato H**.

### 22. Responsabile del Contratto

Per la Stazione Appaltante, il Responsabile del presente appalto è il Direttore del Servizio Informatico (ICT) dell'Istituto Universitario Europeo.

Il Responsabile è preposto ai rapporti e alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria a proposito di ogni aspetto riguardante l'esecuzione delle attività appaltate e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.

### 23. Referente del Contratto

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria, il Direttore del Servizio Informatico (ICT) dell'Istituto Universitario Europeo designerà un Funzionario dell'Istituto che ricoprirà il ruolo di Referente del Contratto. Esso avrà, tra gli altri, i seguenti compiti:

- curare i rapporti operativi con l'Impresa;
- effettuare le richieste di intervento per le eventuali variazioni e/o nuove disposizioni che dovessero rendersi necessarie nel corso di validità del contratto;
- vigilare sulla corretta esecuzione del servizio e verificarne i risultati;
- proporre al Responsabile del Contratto di cui al precedente **Articolo 22** l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.

### 24. Piano di Transizione

Entro **6 (sei) mesi** dalla firma del contratto, il Contraente dovrà fornire un piano dettagliato relativo alle modalità con cui intende gestire, alla fine del periodo contrattuale, il passaggio di consegne alla Stazione

appaltante o al nuovo Contraente. Il piano dovrà includere le modalità per il trasferimento delle conoscenze, in particolare la documentazione di tutta l'infrastruttura e delle relative procedure. Il suddetto piano dovrà essere obbligatoriamente aggiornato su base semestrale.

## 25. Disposizioni Finali e Allegati

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto è costituito da n. **25 Articoli**, n. **32 Pagine** e n. **8 Allegati (A-H)** che formano parte integrante dello stesso e che l'Impresa concorrente approva e accetta integralmente con la sottoscrizione del presente documento.

### Allegati:

- A. Lista di controllo
- B. Modulo per la richiesta di partecipazione alla gara
- C. Modulo per la dichiarazione sostitutiva
- D. Modulo di Richiesta al Sopralluogo
- E. Modulo per offerta tecnica
- F. Modulo per offerta economica
- G. Guida di Riferimento per l'installazione e l'esecuzione dei test per il collaudo
- H. Bozza di Contratto

Firma del Rappresentante Legale

Timbro della Ditta