



SERVIZIO INFORMATICO

**Gara di appalto 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: OP/EUI/ICTS/2024/001

ANNO 2024

Contenuto

CAPITOLO I – SCOPO E DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA DI APPALTO 4

Articolo 1. Definizioni	4
Articolo 2. Amministrazione aggiudicatrice.....	4
Articolo 3. Oggetto	4
Articolo 4. Requisiti di partecipazione	5
Articolo 5. Offerte congiunte	5
Articolo 6. Subappalto	6

CAPITOLO II – SPECIFICHE TECNICHE 6

Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi	6
Articolo 7. Descrizione dei Servizi	6
Articolo 7.1 Oggetto dell'appalto	6
Articolo 7.2 Servizio di accesso ad Internet.....	7
Articolo 7.3 Requisiti di conformità	9
Articolo 7.4 Servizio di migrazione alla nuova infrastruttura	10
Articolo 7.5 Collaudo degli appartamenti	11
Articolo 7.6 Servizio di Assistenza e Manutenzione	11
Articolo 7.7 Interruzione del Servizio	13
Articolo 7.8 Elementi Migliorativi	14
Articolo 7.9 Ritiro degli apparati al termine del contratto	15
Articolo 7.10 Servizio di smaltimento degli apparati esistenti.....	15
Articolo 7.11 Supervisore del Servizio	16
Parte II - Informazioni Generali.....	17
Articolo 8. Sedi per lo Svolgimento del Servizio	17
Articolo 9. Oneri e Obblighi a carico del contraente	17
Articolo 10. Brevetti e Diritti d'Autore	18
Articolo 11. Inadempienze e Penalità	18

Articolo 12. Sopralluogo 19

CAPITOLO III – VALUTAZIONE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE ... 19

Articolo 13. Criteri di esclusione 20

Articolo 14. Criteri di selezione 21

Articolo 15. Criteri di aggiudicazione..... 23

CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI..... 25

Articolo 16. Requisiti per l'aggiudicazione 25

Articolo 17. Requisiti per la firma del contratto 26

Articolo 18. Requisiti successivi alla firma del contratto 26

Articolo 19. Gestione del contratto..... 26

Articolo 20. Lista dei documenti della procedura di appalto 26

CAPITOLO I – SCOPO E DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA DI APPALTO

Articolo 1. Definizioni

‘candidato’ significa ogni operatore economico che ha ricevuto un invito a presentare un’offerta;

‘contratto’ significa un contratto pubblico aggiudicato dall’EUI per la prestazione di un servizio/fornitura;

‘IUE’ o ‘Istituto’ o ‘EUI’ o ‘stazione appaltante’ significa l’Istituto Universitario Europeo, che è l’amministrazione aggiudicatrice che intende aggiudicare al contraente i servizi che sono oggetto del presente capitolato speciale d’appalto;

‘contraente’ o ‘impresa’ significa l’operatore economico che si è aggiudicato il contratto;

‘operatore economico’ può riferirsi sia al ‘prestatore di lavori’, ‘fornitore’, o ‘prestatore di servizi’ e significa ogni persona fisica o giuridica di diritto privato o pubblico o un gruppo delle suddette persone e/o entità che offre l’esecuzione di lavori, la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi sul mercato;

‘offerte congiunte’ significa la situazione in cui un’*offerta* è presentata da un raggruppamento (costituito o no in forma giuridica) di operatori economici, a prescindere dal rapporto che li lega. Il gruppo nel suo complesso viene considerato come *offerente*¹;

‘subappaltato’ è la situazione in cui il *contraente* sottoscrive impegni giuridici con altri operatori economici che eseguiranno parte dell’appalto per suo conto. Il *contraente* mantiene nei confronti dell’IUE la piena responsabilità per l’esecuzione dell’appalto nel suo insieme;

‘offerta’ definisce i termini in base ai quali il fornitore intende vincolarsi, che normalmente includono il prezzo, la data di esecuzione della prestazione, i termini di pagamento e una descrizione dei servizi/forniture/lavori;

‘offerente’ o ‘concorrente’ significa un operatore economico che ha presentato un’offerta;

‘capitolato speciale d’appalto (CSA)’ significa il documento che descrive le necessità e i requisiti stabiliti dall’IUE ai fini dell’aggiudicazione del contratto.

Articolo 2. Amministrazione aggiudicatrice

La presente procedura di appalto è lanciata e gestita dall’IUE, che è l’amministrazione aggiudicatrice ai fini di questa procedura di appalto, tramite il Servizio Informatico (ICTS).

Articolo 3. Oggetto

Oggetto del contratto	L’oggetto di questa procedura di appalto è la fornitura del servizio di accesso ad Internet a mezzo di rete LAN e Wi-Fi presso le foresterie dell’Istituto Universitario Europeo (IUE).
Lotti	La presente procedura di appalto non è divisa in lotti.

¹ I riferimenti a offerente o offerenti nel presente documento si intendono fatti sia a singoli offerenti che a gruppi di operatori economici che presentano un’offerta congiunta.

Tipo di contratto	La presente procedura di appalto si concluderà con l'aggiudicazione di un <i>contratto</i> di servizi. Gli <i>offerenti</i> devono prendere conoscenza delle disposizioni della bozza di contratto poiché quest'ultima definirà e regolerà l'obbligazione contrattuale che si instaurerà tra l' <i>IUE</i> e il <i>contraente</i> .
Durata del contratto	Il <i>contratto</i> da aggiudicare avrà una durata di 5 anni. I dettagli della durata iniziale e dei possibili rinnovi sono stabiliti all'Articolo 1.2 della bozza di <i>contratto</i> .
Valore stimato del contratto	Il valore stimato del <i>contratto</i> da aggiudicare per l'intera durata di 5 anni è di €295.000,00 (duecentonovantacinquemila/00). L' <i>IUE</i> può ordinare ulteriori dal <i>contraente</i> fino a un massimo del 50% del valore iniziale del <i>contratto</i> .
Luogo di esecuzione	I servizi avranno luogo presso i locali di pertinenza dell' <i>IUE</i> .

Articolo 4. Requisiti di partecipazione

Tutti gli interessati a prendere parte alla presente procedura sono invitati a presentare un'*offerta*, in una delle lingue ufficiali dell'Unione Europea, ammesso che siano in possesso dei requisiti per partecipare alle procedure d'appalto lanciate dall'*IUE* previsti dall'Art. 3.4 della [President's Decision n. 76/2023](#) del 20 dicembre 2023 attuativa del Titolo V sugli appalti del Regolamento Finanziario dell'*IUE* (Regolamento sugli Appalti Pubblici) consultabile all'indirizzo web: <https://www.eui.eu/en/public/about/procurement/tenders-regulatory-framework>.

Articolo 5. Offerte congiunte

Nel caso di *offerta congiunta*, tutti i membri del gruppo rispondono solidalmente all'*IUE* per l'esecuzione dell'appalto nel suo insieme.

I membri del gruppo devono nominare un Capogruppo e un punto di contatto unico autorizzato ad agire per loro conto in relazione alla presentazione dell'*offerta* e a tutte le domande pertinenti, richieste di chiarimenti, notifiche, ecc., che potrebbero essere ricevute durante la valutazione, l'aggiudicazione e fino alla firma del *contratto* d'appalto.

L'*offerta congiunta* deve indicare chiaramente il ruolo e i compiti di ciascun membro e del Capogruppo, che fungerà da punto di contatto dell'*IUE* per gli aspetti amministrativi o finanziari nonché per la gestione operativa dell'appalto. Il Capogruppo avrà pieni poteri di impegnare il gruppo e ciascuno dei suoi membri durante l'esecuzione dell'appalto. Qualora l'appalto venga aggiudicato a coloro che hanno presentato l'*offerta congiunta*, l'*IUE* firmerà il *contratto* con il Capogruppo, autorizzato dagli altri membri a firmare il *contratto* a loro nome mediante procura.

Eventuali modifiche della composizione del raggruppamento nel corso della procedura d'appalto (dopo la scadenza del periodo utile per la presentazione dell'*offerta* e prima della firma del *contratto* d'appalto) comportano il rigetto dell'*offerta*, salvo in caso di fusione o acquisizione di un membro del gruppo (successione a titolo universale), a condizione che il nuovo soggetto abbia accesso all'appalto (si rimanda all'Articolo 4) e non si trovi in una situazione di esclusione (si rimanda all'Articolo 13).

In ogni caso, i criteri di selezione devono essere soddisfatti dal gruppo e le condizioni dell'*offerta* originariamente presentata non possono essere modificate in maniera sostanziale, ossia tutti i compiti assegnati al precedente soggetto devono essere assunti dal nuovo membro del gruppo, le modifiche non devono rendere l'*offerta* non conforme al *capitolato speciale d'appalto* e la valutazione dei criteri di aggiudicazione dell'*offerta* originariamente presentata non può essere modificata.

Articolo 6. Subappalto

Il subappalto non è ammesso per questa procedura di appalto

CAPITOLO II – SPECIFICHE TECNICHE

Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi

Articolo 7. 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.

Articolo 7.1 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è la gestione del servizio di rete all'interno degli appartamenti di Ponte alla Badia (PAB) e di Pian del Mugnone (PDM). 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, ove disponibile.
- 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 CSA 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 7.10**.

Il noleggio operativo avrà una durata prevista di 60 mesi e si riferisce ad un numero di appartamenti iniziali pari a 71.

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

Articolo 7.2 Servizio di accesso ad Internet

Attuale configurazione degli appartamenti PAB

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)
 - 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)
 - 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, ed un secondo access point al piano superiore.

Attuale configurazione degli appartamenti PDM

La presente infrastruttura degli appartamenti PDM è costituita da 11 appartamenti, 8 di tipo B1, 2 di tipo B2 e 1 di tipo B3 che si sviluppano su di un solo piano. Gli appartamenti di tipo B1 e B2 sono di circa 60 mq mentre quello di tipo B3 è di circa 100 mq. Ciascun appartamento è equipaggiato con un access point, collegato a mezzo di un cavo RJ45 ad uno switch, provvisto di Power Over Ethernet installato in esterno, nel vano scale; uno per ciascun piano. Gli switches delle scale sono collegati grazie ad una coppia di fibre ottiche multimodali ad un locale tecnico che ospita gli apparati di distribuzione principale. Il vano tecnico è predisposto con armadio dati da 6 unità appeso al muro ed i cavedi necessari a raggiungere il punto di arrivo degli operatori di telecomunicazione fronte strada.

Futura configurazione degli appartamenti PAB e PDM

L'impresa è chiamata a sostituire l'attuale infrastruttura di PAB e PDM, 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 pre-esistente 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 ridondanti, collegamenti di backup, etc.), che saranno valutati all'articolo **7.8 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, B1, B2 e B3 (58 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

Per quanto concerne i PAB, l'installazione dell'apparato di accesso internamente all'appartamento potrà avvenire nella scatola Gewiss GW40611 a cui afferiscono anche i 4 cavi Ethernet per la connettività wired.

Per quanto concerne i PDM l'installazione dell'access point internamente all'appartamento potrà avvenire nella scatola Gewiss a cui afferiscono il cavo di uplink che da connettività e alimentazione PoE all'access points. Attualmente non è prevista connettività LAN per questo tipo di appartamenti.

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 con una varietà di dispositivi quali PC fissi, laptop, smartphone, tablet, smart TV, console 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 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 7.6 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:

[Decision of the President No. 10 of 18 February 2019 \(EUI Data Protection Policy\)](#)

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'offerta tecnica dell'*offerente*, si richiede di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato "**Servizi di accesso ad Internet - nuova infrastruttura**" con la descrizione dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1 del Capitolo III**). L'incompleta compilazione dell'**Allegato II B** può comportare l'esclusione dalla procedura.

Articolo 7.3 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, e successive modifiche;

- 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 successive modifiche, 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, e successive modifiche.

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 CSA 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>.

Articolo 7.4 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 (REFS) 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 afferiranno 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'offerta tecnica dell'*offerente*, si richiede di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato "**Piano di migrazione alla nuova infrastruttura**" con la descrizione dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle

pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). L'incompleta compilazione dell'**Allegato II B** può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

Articolo 7.5 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 7.2 Configurazione degli appartamenti**. I test da eseguire sono descritti dovranno essere concordati con la stazione appaltante.

Articolo 7.6 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 offre al momento del collaudo degli appartamenti (vedi **Articolo 7.5 Collaudo degli appartamenti**). 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 7.10 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 (EUI4U.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 contraente 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. 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 contraente 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 della stazione appaltante, il contraente dovrà rendere disponibile e consultabile dalla stazione appaltante stessa 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 (EU4U.Flats@eui.eu) in modo che il personale della stazione appaltante possa essere aggiornato sullo stato delle singole richieste.

Per poter valutare l'offerta tecnica dell'**offerente**, si richiede di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato **"Piano di attuazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione"** con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1 del Capitolo III**). L'incompleta compilazione dell'**Allegato II B** può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

Articolo 7.7 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.12 della Bozza di Contratto**.

Articolo 7.8 Elementi Migliorativi

Gli *offerenti* 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.

Per poter valutare l'offerta tecnica dell'*offerente*, si richiede di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato "**Elementi migliorativi proposti**" con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica al fine

di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). L'incompleta compilazione dell'**Allegato II B** può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

Articolo 7.9 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 (vedi **Articolo 7.11**) ed il Referente del contratto (vedi **Articolo 19**). 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.

Si richiede al concorrente di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato "**Piano di smaltimento degli Apparati esistenti**" con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica al fine di consentire una corretta valutazione ed assegnazione del punteggio (vedi la **Tabella 1** del **Capitolo III**). L'incompleta compilazione dell'**Allegato II B** può comportare l'**esclusione** dalla procedura.

Articolo 7.10 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 successive modifiche, 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 contraente 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, e successive modifiche, 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 e successive modifiche.

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 modifiche.

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.

Si richiede al concorrente di includere nella stessa uno specifico documento o capitolo o paragrafo all'interno della propria relazione tecnico-organizzativa denominato **"Piano di smaltimento degli Apparati esistenti"** con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 15, punto A di questo CSA).

Il concorrente è tenuto a precisare nell'**Allegato II B – Offerta tecnica** i numeri delle pagine in cui tratta le suddette informazioni all'interno della propria offerta tecnica. **Comunque, si precisa che questa parte dell'offerta tecnica non sarà valutata e nessun punteggio sarà assegnato al riguardo.**

Articolo 7.11 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 elettronico) 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 e il profilo proposto per tale ruolo deve essere approvato per iscritto dal referente dell'Istituto.

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, previa approvazione scritta del referente

dell'Istituto, con una persona avente un profilo simile a quello del Supervisore, 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 (**Articolo 19** del presente CSA).

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 7.4 “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 7.10 “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 7.6 Servizi di Assistenza e Manutenzione** e delle eventuali integrazioni/migliorie dettagliate nel **“Piano di attuazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione”** offerte dall'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 7.9 “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

Articolo 8. Sedi per lo Svolgimento del Servizio

Le sedi per lo svolgimento del servizio oggetto della presente procedura sono le seguenti:

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

Articolo 9. Oneri e Obblighi a carico del contraente

L'impresa assume piena responsabilità per l'erogazione del servizio oggetto della presente procedura.

Articolo 10. 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.

Articolo 11. 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 come segue, in accordo all'**Articolo I.10** della **Bozza di Contratto**.

1. In caso di un secondo esito negativo nella procedura di “**Collaudo degli appartamenti**” (vedi **Articolo 7.5**), 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 7.6**), 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 7.10**), 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 7.6**), 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 7.6**), 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 7.11**), 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.

Articolo 12. Sopralluogo

A pena di esclusione dalla procedura di appalto, gli *operatori economici* interessati sono tenuti ad effettuare un sopralluogo per visionare i luoghi di pertinenza dell'IUE soggetti ai servizi richiesti nel presente capitolato speciale d'appalto, nella persona del loro legale rappresentante o di una persona con delega conferita da detto legale rappresentante.

Nel rispetto del principio di correttezza e parità di trattamento e di trasparenza, il suddetto **sopralluogo potrà essere effettuato solo il giorno 08/03/2024** con appuntamento fissato per le **ore 10.00** (Italian time) presso la **Badia Fiesolana, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico (FI)**. Per i motivi sopra menzionati, **nessun'altra visita sarà consentita dopo tale data e ora**. Eventuali modifiche alla data che si rendessero necessarie saranno tempestivamente pubblicate sul sito internet dell'IUE al seguente indirizzo: <https://www.eui.eu/en/public/about/procurement/tenders-portal>.

A tal fine, gli *operatori economici* interessati sono invitati ad **inviare al Servizio Informatico/ Information and Communication Technology Service**, utilizzando l'indirizzo email ICTS.Purchase@eui.eu, entro le **ore 15.00** (Italian time) del **giorno 05/03/2024**, il modulo "Richiesta di sopralluogo" (**Allegato II D**) debitamente compilato e firmato dal legale rappresentante unitamente a copia del suo documento di identità in corso di validità, o eventuale delega dello stesso a favore di terzi. La versione cartacea della "Richiesta di sopralluogo" (**Allegato II D**) deve essere consegnata dal rappresentante legale o dal delegato al responsabile dell'IUE che lo accompagnerà il giorno del sopralluogo.

CAPITOLO III – VALUTAZIONE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La valutazione delle *offerte* conformi alle condizioni di presentazione verrà condotta sulla base dei seguenti criteri:

- verifica che l'*offerente* abbia accesso all'appalto (si rimanda all'Articolo 4);
- verifica della conformità amministrativa (se l'*offerta* è redatta in una delle lingue ufficiali dell'UE e firmata da uno o più rappresentanti legali debitamente autorizzati dell'*offerente*);
- verifica che gli *offerenti* non si trovino in una situazione di esclusione, in base ai criteri di esclusione;
- selezione degli *offerenti* in base ai criteri di selezione;
- verifica della conformità ai requisiti minimi del *capitolato speciale d'appalto*;
- valutazione delle offerte in base ai criteri di aggiudicazione.

L'IUE valuterà tali criteri nell'ordine che considera più appropriato. Se un *offerente* non supera la valutazione rispetto a uno o più criteri, la sua *offerta* sarà rigettata e non sarà valutata nemmeno rispetto alle altre categorie di criteri. L'*offerente* sarà informato del motivo del rigetto senza ricevere riscontri sul contenuto dell'*offerta* che non è stato oggetto di valutazione.

L'appalto può essere aggiudicato soltanto all'*offerente* o agli *offerenti* che superano la valutazione rispetto alla totalità dei criteri.

La valutazione si baserà sulle informazioni e sui documenti giustificativi contenuti nelle *offerte* e, se del caso, su ulteriori informazioni e documenti giustificativi forniti su richiesta dell'IUE nel corso della procedura. Qualora qualsivoglia dichiarazione resa o informazione fornita risulti falsa, l'IUE può comminare sanzioni amministrative (esclusione o sanzioni pecuniarie) al soggetto che fornisce le false dichiarazioni/informazioni.

Ai fini della valutazione relativa ai criteri di esclusione e di selezione, l'IUE può anche fare riferimento a informazioni pubblicamente disponibili, in particolare a documenti giustificativi cui può accedere gratuitamente in una banca dati nazionale.

Articolo 13. Criteri di esclusione

L'*offerente* non deve trovarsi in una delle situazioni di esclusione elencate qui sotto:

- a. che nei propri confronti non è pendente un procedimento per 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. che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta per un reato che riguardi la loro moralità professionale;
- c. di essere 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 è stabilita la società o di quello in cui deve essere eseguito l'appalto, e che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato o decisione amministrativa vincolante che accerti la violazione dei suddetti obblighi;
- d. che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta per frode, corruzione, coinvolgimento in organizzazioni criminali, attività di riciclaggio di denaro sporco, reati di matrice terroristica, sfruttamento di lavoro minorile o qualsiasi coinvolgimento in attività legate al traffico di esseri umani o in qualsiasi altra attività illecita che leda in qualche modo gli interessi finanziari dell'IUE;
- e. di non aver commesso una grave violazione degli obblighi derivanti da un contratto finanziato dall'IUE o di esser stato dichiarato responsabile di una grave irregolarità accertata con sentenza passata in giudicato o decisione amministrativa vincolante;
- f. di non essere stato oggetto di sanzioni amministrative per essersi reso colpevole di una grave violazione degli obblighi professionali o per aver commesso errori sostanziali o irregolarità o frodi o per essere stato dichiarato responsabile di una grave violazione degli obblighi derivanti da contratti coperti dal bilancio dell'IUE ai sensi dell'Art. 41 della Decisione Presidente IUE n.76/2023 del 20 dicembre 2023 (Regolamento IUE sugli Appalti Pubblici).

In aggiunta a quanto sopra indicato, l'appalto non può essere aggiudicato a un *offerente* che, durante la procedura di appalto, risulta essere in maniera comprovata:

- g. in una situazione di conflitto di interessi in relazione al presente *contratto* d'appalto che non può essere effettivamente risolta attraverso delle modalità meno invasive;

- h. colpevole di aver fornito deliberatamente informazioni fuorvianti rispetto a quelle richieste dall'*IUE* come condizione per partecipare alla presente procedura di appalto o non abbia fornito tali informazioni.

Prove richieste:

L'*offerente* deve certificare di non trovarsi in una delle predette situazioni di esclusione fornendo insieme all'offerta una Dichiarazione sull'onore debitamente firmata e datata utilizzando l'Allegato II A. In caso di consorzio/*offerta congiunta*, tale Dichiarazione sull'onore dovrà essere presentata da ciascun membro del consorzio/raggruppamento temporaneo di imprese.

In aggiunta, l'*offerente* che si aggiudicherà l'appalto dovrà fornire, entro 15 giorni successivi alla notifica di aggiudicazione e prima della firma del *contratto*, le seguenti prove documentali al fine di comprovare quanto affermato nella suddetta Dichiarazione sull'onore:

- per le situazioni descritte ai punti (a), (b), (d) ed (e), è richiesto: la presentazione di un recente estratto dal casellario giudiziale del rappresentante legale dell'*operatore economico* che ha presentato l'*offerta* o, nel caso in cui ciò non sia possibile, di un recente documento equipollente rilasciato dall'autorità giudiziaria o amministrativa del paese di origine o di provenienza che dimostri che tali requisiti sono soddisfatti;
- per la situazione prevista al suddetto punto (c), sono richiesti: i certificati o lettere rilasciati dalle autorità competenti dello Stato interessato. Questi documenti devono fornire prova dell'adempimento agli obblighi relativi al pagamento degli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse e dei contributi previdenziali e assistenziali per cui l'*offerente* è responsabile, incluso, ad esempio, IVA, imposta sul reddito (solo nel caso di persone fisiche), imposta sul reddito delle società (solo nel caso di persone giuridiche) e contributi previdenziali.

Per ognuna delle situazioni (a), (b), (d) ed (e), nel caso in cui qualcuno dei documenti elencati nel paragrafo sopra indicato non sono rilasciati nei paesi di riferimento, possono essere sostituiti da una dichiarazione giurata o, se ciò non fosse possibile, da una dichiarazione solenne fatta dalla parte interessata di fronte a un'autorità giudiziaria o amministrativa, un notaio o ad altra autorità riconosciuta come competente nel suo paese di origine o provenienza.

L'*IUE* si riserva il diritto di verificare le informazioni e richiedere eventuale documentazione aggiuntiva prima della firma del *contratto*.

Nel caso in cui l'*offerente* che si è aggiudicato l'appalto non esegua tempestivamente gli adempimenti di cui sopra, non presenta 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*, l'*IUE* si riserva la facoltà di dichiararlo decaduto e di aggiudicare l'appalto all'*offerente* che segue in graduatoria, ovvero di indire una nuova procedura di appalto.

Articolo 14. Criteri di selezione**Requisiti generali:**

L'*offerente* deve possedere i seguenti requisiti minimi per svolgere il *contratto*:

- a) 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 come previste dai relativi contratti collettivi nazionali di lavoro;
- b) essere conforme alla corrente regolamentazione in materia di diritto del lavoro;

- c) essere conforme alla corrente regolamentazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- d) essere conforme alla corrente regolamentazione in materia di protezione ambientale;

Requisiti di capacità economico-finanziaria:

- e) avere una stabile posizione finanziaria (redditività finanziaria) ➔ essere in possesso di 1 (una) referenza bancaria rilasciata da primari istituti bancari o intermediari iscritti in regolari albi in data successiva all'invio della presente lettera d'invito, dalle quali risulti che l'*offerente* 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;
- f) aver generato, con riferimento al tipo di servizio oggetto della presente gara di appalto, nell'ultimo triennio, per cui i bilanci sono stati chiusi, un volume di affari annuo di almeno €100.000,00 (centomila/00);
- g) presentare il rendiconto finanziario degli ultimi 3 (tre) anni (2020-2021-2022) per cui i bilanci sono stati chiusi;
- h) avere una copertura assicurativa contro i rischi professionali di almeno €1.000.000,00 (un milione/00);

Requisiti di capacità tecnico-professionale:

- i) essere autorizzato a svolgere il servizio oggetto del *contratto* di appalto nel rispetto della normativa nazionale, come comprovato dall'iscrizione a un apposito registro delle imprese o ad altro registro professionale (es. albo, ecc.) o da certificazione o da appartenenza a una specifica organizzazione o dal numero di partita iva;
- j) presentare la lista dei principali servizi dello stesso tipo di quelli oggetto della presente gara di appalto svolti negli ultimi 3 (tre) anni (2021-2022-2023) indicando gli importi, la durata e se i destinatari siano pubblici o privati;
- k) essere in possesso della certificazione **ISO 9001:2015 o equivalente**;

- ❖ **Prove da presentare all'interno dell'*offerta* da includere nella Busta n.1 – Documenti Amministrativi (si rimanda, per maggiori dettagli sulla procedura da seguire per la presentazione delle offerte, al punto 3 della lettera d'invito):**
- Dichiarazione sull'onore debitamente firmata e datata utilizzando l'Allegato II A;
 - 1 (una) referenza bancaria;
 - un documento che attesti che l'*offerente* abbia generato, con riferimento al tipo di servizio oggetto della presente gara di appalto, nell'ultimo triennio per cui i bilanci sono stati chiusi, un volume di affari annuo di almeno €100.000,00 (centomila/00);
 - il rendiconto finanziario degli ultimi 3 (tre) anni per cui i bilanci sono stati chiusi;
 - una copia della polizza assicurativa contro i rischi professionali di almeno € 1.000.000,00 (un milione/00);
 - prova dell'iscrizione dell'*offerente* a un registro delle imprese o a un registro professionale (es albo, ecc.) e numero di partita iva;
 - lista dei principali servizi dello stesso tipo di quelli oggetto della presente gara di appalto svolti dall'*offerente* negli ultimi 3 (tre) anni (2021-2022-2023) indicando gli importi, la durata e se i siano destinatari pubblici o privati;
 - copia certificazione **ISO 9001:2015 o equivalente**.

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

L'IUE si riserva il diritto di effettuare controlli a campione al fine di verificare l'accuratezza delle dichiarazioni fornite dagli *offerenti*.

Gli *offerenti* che non sono conformi con i requisiti minimi richiesti saranno eliminati.

Articolo 15. Criteri di aggiudicazione

Solo le *offerte* presentate dagli *offerenti* che soddisfano i requisiti stabiliti dai criteri di esclusione e di selezione saranno valutate in termini di qualità e prezzo. Il *contratto* sarà aggiudicato applicando il criterio dell'**“offerta economicamente più vantaggiosa”**, a seguito della valutazione del miglior rapporto qualità/prezzo da parte del comitato di valutazione che assegnerà ad ogni *offerta* un punteggio massimo di 100 punti, tenuto conto dei seguenti parametri:

PUNTEGGIO MASSIMO	
Valutazione tecnico-qualitativa (Q)	60/100
Valutazione economica (prezzo) (P)	40/100

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'*offerente* che ottiene il punteggio complessivo più alto si sarà aggiudicato l'appalto.

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 relativi ai criteri di aggiudicazione tecnico-qualitativi

L'offerta tecnica presentata dall'*offerente* deve trattare nel dettaglio i seguenti argomenti:

- “**Servizi di accesso ad Internet - nuova infrastruttura**” con la descrizione dei servizi offerti (vedi Articolo 7.2 del presente CSA);
- “**Piano di migrazione alla nuova infrastruttura**” con la descrizione dei servizi offerti (vedi Articolo 7.4 del presente CSA);
- “**Piano di attuazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione**” con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 7.6 del presente CSA);
- “**Elementi migliorativi proposti**” con la descrizione dettagliata dei servizi offerti (vedi Articolo 7.8 del presente CSA);
- “**Piano di Ritiro degli apparati al termine del contratto**” con la descrizione dei servizi offerti (vedi Articolo 7.9 del presente CSA)

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

Per ciascuna voce da **A1** a **D5**, il comitato di valutazione 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 – Punteggi per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi

DESCRIZIONE		PUNTEGGIO MASSIMO
A	<i>Servizio di accesso ad internet</i>	
A1	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.	22
B	<i>Piano di Migrazione</i>	
B1	Piano di Migrazione: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet.	6
B2	Servizio di smaltimento apparati esistenti: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet.	3
C	<i>Servizio di Assistenza e manutenzione</i>	
C1	Assistenza e manutenzione: metodologie, strumenti, processi e criteri di dimensionamento delle risorse e del personale impiegato.	6
C2	Supervisore del Servizio: metodologie, strumenti, processi e criteri di dimensionamento delle risorse e del personale impiegato.	4
D	<i>Elementi migliorativi</i>	
D1	Infrastruttura di accesso ad Internet LAN e Wi-Fi: Ridondanza degli apparati di infrastruttura locale o cloud.	3
D2	Servizi di accesso ad Internet: disponibilità di velocità e banda garantita più elevata di quanto richiesto.	3
D3	Servizi di accesso ad Internet: accesso ridondato per garantire disponibilità del servizio se pur degradato in caso di guasto	3
D4	Servizio di Assistenza e Manutenzione: disponibilità di SLA migliorativi.	3
D5	Servizio di accesso contenuti TV (IP TV, Digitale Terrestre, TV Satellitare).	3
D6	Disattivazione/Attivazione segnale wireless.	2
E	<i>Ritiro degli apparati al termine del contratto</i>	
E1	Piano di Ritiro degli apparati al termine del contratto: metodologie, strumenti, processi per l'implementazione della nuova infrastruttura di accesso ad internet.	2

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'intera *offerta* tecnica completerà le disposizioni del CSA e diverrà parte integrante del *contratto*.

Si precisa che i coefficienti di qualità saranno attribuiti in conformità a quanto indicato nella Tabella II:

TABELLA 2		
VALUTAZIONE	GIUDIZIO	COEFFICIENTE
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

B - Attribuzione dei punteggi relativi ai criteri di aggiudicazione economico-finanziaria

Il punteggio massimo disponibile per il prezzo (P), 40 punti, saranno assegnati all'*offerta* che propone il miglior prezzo.

Alle altre *offerte* saranno assegnati dei punteggi (arrotondati alla seconda cifra decimale, se necessario) proporzionali al rapporto tra il prezzo migliore offerto e quello offerto da ciascun *offerente*.

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

Il prezzo considerato ai fini della valutazione sarà il prezzo totale proposto nell'*offerta* in riferimento a tutti i requisiti stabiliti in questo *capitolato speciale d'appalto*.

L'*offerente* presenterà la propria *offerta* economica utilizzando l'Allegato II C.

CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 16. Requisiti 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 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 CSA.

I test che verranno svolti sono quelli descritti all'articolo **7.5 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.

Articolo 17. Requisiti per la firma del contratto

L'aggiudicatario, entro la data che sarà comunicata dall'IUE, deve presentare i seguenti documenti prima della firma del contratto:

- una copia del casellario giudiziale integrale del rappresentante legale dell'aggiudicatario.

Si prega di tenere conto che nel caso in cui l'aggiudicatario non presenti la documentazione sopra richiesta entro i tempi previsti o, previa verifica, non sia ritenuto conforme alle dichiarazioni presentate in sede di offerta, l'IUE si riserva il diritto di dichiararla decaduta e di aggiudicare il contratto all'offerente che segue in graduatoria, o di lanciare una nuova gara d'appalto.

Articolo 18. Requisiti successivi alla firma del contratto

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.

Articolo 19. Gestione del contratto

Per l'*IUE*, la persona responsabile per la gestione del *contratto* è la seguente:

- il Direttore del Servizio Informatico/Information and Communication Technology Service.

Per l'*IUE*, la persona referente del *contratto* è la seguente:

- Il Network Manager dell'Istituto Universitario Europeo.

Articolo 20. Lista dei documenti della procedura di appalto

I documenti della presente procedura di appalto sono composti dalla bozza di contratto, la lettera di invito, questo *capitolato speciale di appalto* (Allegato I) e l'*offerta* del contraente (Allegato II), che include i seguenti allegati:

- Allegato II A – Dichiarazione sull'onore;
- Allegato II B – *Offerta* tecnica;
- Allegato II C – *Offerta* economica;
- Allegato II D – Richiesta di sopralluogo;