



**Gara con Procedura Aperta per la Fornitura di un Servizio di
Supporto Tecnico Informatico all'Utente Finale
presso l'Istituto Universitario Europeo**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Rif.: ***CFT-EUI-ICTS-2017-001***

ANNO 2017



Sommario

CAPITOLO I – INDICAZIONI GENERALI SULLA PROCEDURA DI GARA	5
1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo	5
2. Presentazione del Supporto Informatico	5
3. Definizioni	6
4. Oggetto della Procedura di Gara	6
5. Informazioni sul Contratto	8
CAPITOLO II – DESCRIZIONE DE SERVIZI RICHIESTI	9
Parte I - Informazioni Generali	9
6. Descrizione del Servizio e Requisiti Minimi	9
6.1. Descrizione del Servizio	9
6.2. Requisiti Minimi del Servizio	10
7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio	11
8. Unità Accademiche ed Amministrative e <i>User Base</i>	12
9. Infrastruttura Informatica	13
9.1. Client	13
9.2. Server	13
9.3. Servizi di Directory (<i>Directory Services</i>) e Condivisione Risorse File (<i>File Sharing</i>)	13
9.4. Rete	13
9.5. Accesso da Remoto	14
9.6. Infrastruttura Telefonica	14
9.7. Servizi di Stampa	14
9.8. Email	14
9.9. Software	14
9.10. Applicativi	15
10. Informazioni Essenziali sulla Catena di Supporto Informatico	16
10.1. EUI Helpdesk	16
10.2. ICT User Support Officer	17
10.3. Portable Support Service	17
10.4. Print Support	18
10.5. Tel Support	18
10.6. Sistemisti di Secondo Livello	18
10.7. Altri Servizi di Supporto a Vario Titolo Non Afferenti al Servizio Informatico	18
11. Obblighi Normativi a Carico dell'Impresa	19
11.1. Norme sul Lavoro	19
11.2. Norme sulla Sicurezza	19
11.3. Norme sul Trattamento dei Dati Personalni	20
11.4. Norme sulla Sicurezza Informatica	20
12. Brevetti e Diritti d'Autore	21
13. Obblighi ed Oneri a Carico dell'Impresa	21
14. Inadempienze e Penalità	22

Sigla del Rappresentante Legale per accettazione



Parte II – Caratteristiche Specifiche del Servizio	24
15. Supporto Tecnico <i>On Site</i>	24
15.1. Ruoli e Personale	24
15.2. Sedi e Orari	24
15.3. Attività	25
15.4. Apparecchiature	26
15.5. Modalità di Erogazione.....	26
16. Supporto Tecnico <i>Off Site</i>.....	27
16.1. Ruoli e Personale	28
16.2. Sedi e Orari	28
16.3. Attività	28
16.4. Apparecchiature	28
16.5. Modalità di Erogazione.....	28
17. Servizio Helpdesk	29
17.1. Ruoli e Personale	29
17.2. Sedi e Orari	29
17.3. Attività	30
17.4. Apparecchiature	33
17.5. Modalità di Erogazione.....	33
18. Interruzione del Servizio e Piano di Emergenza	35
19. Tempi d'Intervento e <i>Service Levels</i>	35
20. Esecuzione del Servizio	36
Parte III – Personale Coinvolto nell'Erogazione dei Servizi	38
21. Disposizioni Generali Relative al Personale	38
22. Organico	39
22.1. Supporto Tecnico <i>On Site</i> e <i>Off Site</i>	39
22.2. Servizio Helpdesk.....	39
22.3. Responsabile del Contratto	40
22.4. Supervisore Tecnico del Servizio	41
23. Competenze del Personale.....	42
24. Modalità di Selezione del Personale	43
25. Formazione del Personale	44
Parte IV – IMMOBILI, APPARECCHIATURE E UTENZE.....	45
26. Immobili	45
27. Apparecchiature	45
28. Utenze	45
CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	46
29. Modalità di Presentazione delle Offerte	46
29.1. Documentazione Amministrativa (BUSTA n. 1)	47
29.2. Offerta Tecnica (BUSTA n. 2)	48
29.3. Offerta Economica (BUSTA n. 3).....	50
29.4. Documentazione Accessoria (BUSTA n. 4).....	50
30. Informazioni Aggiuntive per la Presentazione delle Offerte	50



31. Sopraluogo Obbligatorio	51
32. Apertura delle Offerte.....	51
33. Cause di Esclusione	52
34. Documenti Comprovanti l'Ammissibilità in Base ai Criteri di Esclusione.....	53
35. Criteri di Selezione	53
35.1. Requisiti Generali	53
35.2. Requisiti di Capacità Tecnica, Economica e Finanziaria	54
36. Criteri di Aggiudicazione	55
36.1. Attribuzione dei Punteggi per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi del Servizio	55
36.2. Idoneità Tecnica ovvero Soglia Minima di Ammissibilità Tecnica.....	56
36.3. Attribuzione dei Punteggi Relativi al Prezzo	56
37. Calendario Indicativo della Procedura.....	58
38. Adempimenti Necessari per l'Aggiudicazione	58
39. Adempimenti Conseguenti l'Aggiudicazione	58
CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI	60
40. Informazioni Generali	60
41. Responsabile del Contratto Stazione Appaltante	60
42. Referente del Contratto Stazione Appaltante	60
43. Piano di Transizione	60
44. Disposizioni Finali e Allegati	61



CAPITOLO I – INDICAZIONI GENERALI SULLA PROCEDURA DI GARA

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. 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 dell’Istituto 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-Fiesole (FI) - ITALIA.

Per maggiori informazioni si invita a visitare il sito istituzionale all’indirizzo www.eui.eu.

Dai primi anni ‘80 fanno parte integrante dell’IUE i prestigiosi Archivi Storici dell’Unione Europa, ovvero il deposito ufficiale dei documenti d’interesse storico-politico prodotti dalle istituzioni dell’Unione Europea.

Per maggiori informazioni si invita a visitare il [sito ufficiale](#).

2. Presentazione del Supporto Informatico

Per la conduzione delle attività accademiche ed amministrative presso l’IUE, il Servizio Informatico (ICT Service) dispone di un complesso sistema informatico, composto da oltre 2.500 apparati, che vengono utilizzati per la fornitura dei servizi ai membri, per l’operatività delle varie sedi e per i servizi amministrativi.

Tali apparati possono essere raggruppati come segue:

- circa 900 postazioni client con Sistema Operativo Windows 7 (la maggior parte) e Mac OS X;
- oltre 200 portatili Windows 7 o 10 e Mac OS X;
- infrastruttura di rete locale cablata con oltre 250 switch interconnessi con magliatura ridondata;
- infrastruttura di rete locale wireless con oltre 200 access point;
- infrastruttura telefonica con oltre 1.000 fra telefoni fissi e cellulari;
- circa 150 stampanti di rete e apparati di vario genere (scanner, lettori di micro-film, etc.).

I sistemi considerati critici (fra cui ad es. posta elettronica, web, rete, aree condivise, etc.) sono dotati di ridondanza o di servizi di supporto specialistico dedicato. Laddove invece non è possibile adottare tali accorgimenti, sono disponibili scorte in loco che permettono un rapido ripristino a fronte di un guasto.

L’ICT Service dispone inoltre di sistemi di gestione dei cespiti informatici che permettono di conoscere in tempo reale l’ubicazione e la loro localizzazione, in modo da semplificare al massimo il processo di ripristino.

Abbracciando la filosofia BYOD (*Bring Your Own Device*), il Servizio Informatico offre inoltre ai propri membri un servizio di supporto “*best effort*” di primo livello ad apparati privati/personali (non di proprietà dell’IUE) quali portatili, tablet e smartphone per l’installazione di software a licenza campus e per l’interconnesso in con i sistemi informatici offerti (quali p.e. posta elettronica, aree di rete condivise, stampanti di rete, etc.). Tale servizio è conosciuto come [Portable Device Support](#).

Infine, è offerto un servizio di benvenuto (*welcoming e induction*) ai nuovi membri nonché di consulenza IT (*mentoring*), volto a comprendere le varie necessità informatiche dei membri dell’Istituto (in tema di acquisti,



protezione dei dati, sicurezza, etc.) e di conseguenza identificare le soluzioni più adatte nel rispetto delle risorse e delle normative e prassi interne vigenti.

A gestire tutte le richieste di supporto da parte dell'utente finale è preposto un [Helpdesk](#) centralizzato. Gli operatori dell'EUI Helpdesk telefonico gestiscono solamente richieste di supporto (ticket) di natura informatica ma dispacciano alle unità tecniche preposte sia ticket informatici che afferenti al Servizio Logistico (Real Estate & Facilities Service) o ad altre unità amministrative non direttamente coinvolte nei servizi di supporto centralizzato dell'Istituto (Servizio Accademico, Biblioteca, etc.).

Chiudono il ventaglio le unità specialistiche di supporto informatico di secondo livello, con squadre presenti in loco e preposte alla gestione, manutenzione e supporto dell'infrastruttura di server e rete, dei servizi di stampa centralizzati, della fonia fissa e mobile, del web, dei database informatici, degli applicativi software, etc.

A fronte di tutto questo, vi è la necessità di un presidio costante per una assistenza tecnica di primo livello "sul campo" (*on site* e *on field*) al fine di garantire la funzionalità, la manutenzione e il ripristino funzionale dei sistemi IT sopra evidenziati (e quindi la continuità del servizio) nella quotidianità e nei casi di malfunzionamento, black-out e/o rotture che possono verificarsi durante il normale esercizio delle apparecchiature, nonché il supporto *"best effort"* agli apparati privati, la gestione del materiale informatico, ivi incluso il relativo inventario, nonché le attività di consulenza. In aggiunta si rende necessario rinforzare e strutturare maggiormente l'Helpdesk centralizzato, inclusa la creazione di una *knowledge base*.

3. Definizioni

Per "Stazione Appaltante", "Istituto" e "Committente" s'intende l'Istituto Universitario Europeo 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.

Per "Servizio" si intende l'oggetto della presente procedura.

Per "Servizio Responsabile" si intende il Servizio Informatico (ICT Service) dell'IUE.

Per "On Site" e "Off Site" si intendono rispettivamente presidio in loco e in reperibilità.

Per "Helpdesk" si intende un servizio di *Call Center* telefonico destinato a raccogliere, tracciare e gestire centralmente (*SPOC*) richieste di aiuto da parte dell'utente finale tramite la creazione di appositi ticket univoci per mezzo di un software di *ticket management*., da risolvere direttamente (*Service Desk*) oppure da assegnare alle unità tecniche preposte.

4. Oggetto della Procedura di Gara

L'Istituto bandisce la presente procedura di gara per concludere con l'Impresa che risulterà vincitrice un contratto per l'implementazione e la gestione di un "servizio di supporto tecnico informatico all'utente finale presso l'Istituto Universitario Europeo" da espletare tramite:

- A. personale tecnico on site;**
- B. personale tecnico off site "a chiamata";**
- C. servizio helpdesk esternalizzato.**



Oggetto dell'appalto sono, quindi:

- la gestione dei flussi delle richieste di supporto informatico (e per la sola componente Helpdesk, anche delle richieste di natura non informatica) generato dalle unità amministrative e accademiche dell'IUE presso tutte le sedi come da [Articolo 7](#) nonché dei visitatori accreditati (*visitors*) e non (*guests* ed esterni);
- il supporto tecnico informatico all'utente finale (ovvero di primo livello) con profilo, mansioni e alle condizioni contrattuali descritte più avanti nel presente CSA; e
- la gestione amministrativa conseguente ai precedenti punti (*ticket management, knowledge management, asset tracking, purchase initiation, etc.*);

Il Concorrente sarà pertanto tenuto ad elevare a valore:

1. **un servizio di presidio a costo fisso formato da 6 (sei) FTE (Full Time Equivalent);**
2. **un servizio di supporto a chiamata, in estensione al normale orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e/o i fine settimana;**
3. **un servizio helpdesk omnicomprensivo (Call Center, Service Desk e SPOC) a costo fisso, dimensionato per un numero di 1.600 (millesicento) utenti, con un margine di +/- 5% rispetto a questo valore.**

I servizi *on site* 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 ed infrastruttura, nel rispetto di quanto prescritto dal presente CSA con i relativi Allegati (come all'[Articolo 44](#)), dalla Lettera d'Invito, dal Contratto di Fornitura dei Servizi e dalla documentazione presentata dall'Impresa in sede di gara.



5. Informazioni sul Contratto

Tipo di contratto	<p>Il Contratto di Servizio, concluso al termine della presente procedura, sarà basato sulla Bozza di Contratto all'Allegato P. Esso sarà integrato dal presente CSA e relativi Allegati, dalla Lettera d'Invito e dalle Offerte Tecnica ed Economica presentate 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'Articolo 37. 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>
Durata	<p>Il contratto disciplinato dal presente Capitolato ha la durata di 2 (due) anni a decorrere dalla data della firma delle parti, rinnovabile fino a 3 (tre) volte, ciascuna per un periodo di 1 (uno) anno, fatto salvo quanto definito nelle clausole di recesso (vedere Articolo II.14 della Bozza di Contratto all'Allegato P).</p>
Importo presunto	<p>L'importo presunto è stimato come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="444 887 1420 977">per la componente personale tecnico on site, €240.000,00 (duecento quarantamila/00) annui IVA esclusa, per un valore totale di €1.200.000,00 (unmilioniduecentomila/00) per i 5 (cinque) anni di durata complessiva del contratto;<li data-bbox="444 988 1420 1066">per la componente personale tecnico off site, €5.000,00 (cinquemila/00) annui IVA esclusa, per un valore totale di €25.000,00 (venticinquemila/00) per i 5 (cinque) anni di durata complessiva del contratto;<li data-bbox="444 1078 1420 1167">per la componente helpdesk, €45.000,00 (quarantacinquemila/00) annui IVA esclusa, per un valore totale di €225.000,00 (ducentoventicinquemila/00) per i 5 (cinque) anni di durata complessiva del contratto; <p>I valori indicati sono stati determinati sulla base delle spese sostenute dalla Stazione Appaltante per le stesse attività effettuate nel quinquennio 2012-2016 (componente A) e negli anni 2014-2016 (componente B) e/o di analisi di mercato (componente C).</p> <p>L'importo annuo presunto per il totale delle componenti (A + B + C) è di €290.000 (duecentonovantamila/00). Questo importo è composto da valori fissi (A + C) e variabili (B), con un importo annuo presunto per la parte fissa di €285.000 (duecento ottantacinquemila/00) e un importo presunto annuale variabile per la componente "a chiamata" stimato in circa €5.000 (cinquemila/00).</p> <p>L'importo totale presunto per i 5 anni di contratto, tenendo conto di tutto quanto su scritto, è dunque pari a €1.450.000,00 (unmilionequattrocentocinquantamila/00).</p> <p>La presente stima è valida al solo fine della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto poiché calcolata basandosi su variabili il cui sviluppo futuro non è prevedibile. In particolare l'importo indicato per la componente supporto tecnico off-site si intende non impegnativo per l'Istituto. 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>



CAPITOLO II – DESCRIZIONE DE SERVIZI RICHIESTI

Parte I - Informazioni Generali

6. Descrizione del Servizio e Requisiti Minimi

6.1. Descrizione del Servizio

Tutte le attività oggetto del presente appalto sono volte a garantire la massima efficienza del servizio di supporto tecnico informatico di primo livello e della qualità dell'Helpdesk centralizzato presso l'Istituto Universitario Europeo.

Segue l'**elenco generale** delle attività che costituiscono le varie componenti oggetto del bando mentre per il dettaglio dei servizi e le modalità previste per la loro esecuzione si rimanda alla **Parte II** del CSA.

6.1.1 Supporto Tecnico *On Site*

La componente Supporto Tecnico *On Site* è il servizio principale ed è caratterizzata da una presenza quotidiana e continuativa fornita da personale tecnico dell'Impresa presso le principali sedi dell'IUE come riportato all'[Articolo 15.2](#) ma con la possibilità di spostamenti tra le varie sedi esistenti (vedasi [Articolo 7](#)), su richiesta e con **mezzi propri e idonei al trasporto di piccoli colli**.

Il personale coinvolto interagirà da una parte con l'utente finale e dall'altra con la catena di supporto informatico interna all'Istituto:

- operatori Helpdesk (che normalmente svolgono le attività di presa in carico, raccolta di informazioni, gestione ed evasione di piccole richieste di supporto);
- tecnici di secondo livello;
- unità tecniche e/o di riferimento al di fuori dell'ICT Service;
- Supervisore Tecnico (*ICT User Support Technical Supervisor*);
- Referente del Supporto Informatico (*ICT User Support Coordinator*);

Il personale tecnico risponderà all'*ICT User Support Coordinator* e sarà coordinato dall'*ICT User Support Technical Supervisor* del Servizio Informatico.

Dovrà mantenere gli apparecchi in dotazione all'utente finale (desktop, portatili, tablet, telefoni e cellulari) ed eseguire la diagnosi e il *troubleshooting* di problemi collegati all'accesso e fruibilità degli stessi nonché in generale di tutti i servizi IT offerti dal Servizio Informatico (posta elettronica, aree di rete condivise, etc.), anche su apparecchiature private/personali.

Inoltre il personale tecnico eseguirà installazioni di *hardware* e *software*, si coordinerà con servizi di assistenza esterni all'IUE (case madre, fornitori, etc.), fornirà consulenza informatica ed espleterà tutti quei compiti amministrativi a suggerito delle attività tecniche preposte (aggiornamento inventario tramite il software di *asset management*, compilazione di moduli per lo spostamento e/o invio in assistenza di materiale informatico, etc.).

Ove queste lo richiedano, per tutte le suddette attività, si relazionerà infine con le altre unità accademiche ed amministrative dell'Istituto o con fornitori esterni per assicurare il buon esito delle stesse.

Tutti i membri del team ricopriranno lo stesso ruolo e risulteranno intercambiabili nel portare avanti le attività di gestione, manutenzione, installazione, supporto e consulenza. Saranno diretti da un Responsabile del Contratto (come all'[Articolo 22.3](#)) e potranno essere supervisionati



da un eventuale Supervisore Tecnico (come all'[Articolo 22.4](#)), entrambi interni all'Impresa. Il Responsabile del Contratto si relazionerà periodicamente con il referente del supporto informatico dell'ICT Service al fine di porre in atto correzioni o migliorie al Servizio erogato mentre il Supervisore Tecnico, qualora previsto, si relazionerà direttamente col il Supervisore Tecnico dell'Istituto per la risoluzione di problematiche tecniche specifiche.

Le caratteristiche specifiche richieste per la componente Supporto Tecnico *On Site* sono dettagliate ulteriormente all'[Articolo 15](#).

6.1.2 Supporto Tecnico *Off Site*

La componente Supporto Tecnico *Off Site* prevede la possibilità di reperire uno (o più) dei tecnici del team di Supporto Tecnico *On Site* in estensione al normale orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e/o nei fine settimana.

Secondo la natura del problema che deve essere risolto o della tipologia di utente, il tecnico dovrà intervenire in loco oppure potrà farlo da remoto.

Fatto salvo l'orario di lavoro, gli ambiti di competenza del Supporto Tecnico *Off Site* sono analoghi a quelli del Supporto Tecnico *On Site*.

Le caratteristiche specifiche richieste per la componente Supporto Tecnico *Off Site*, ivi incluse le condizioni per le quali potrebbe essere prevista la reperibilità, sono dettagliate ulteriormente all'[Articolo 16](#).

6.1.3 Servizio di Helpdesk

Al fine di razionalizzare le attività di presa in carico, gestione ed evasione delle richieste di supporto nonché di massimizzare i benefici creando economie di scala, è previsto che l'attuale servizio di Helpdesk venga delocalizzata (esternalizzata).

Il servizio di Helpdesk utilizzerà il software di *ticket management* già in utilizzo presso l'IUE consentendo di monitorare le richieste di supporto degli utenti, aprirà un apposito ticket seguendone il ciclo di vita fino alla rispettiva chiusura, raccoglierà informazioni da parte dell'utenza al fine di facilitare l'individuazione e la risoluzione della richiesta, risolverà il problema (qualora di propria competenza) oppure lo assegnerà alle unità tecniche preposte, aggiornerà la documentazione (*knowledge base*) per consentire agli altri tecnici coinvolti nel supporto di consultare soluzioni già individuate; garantirà la qualità del servizio monitorando l'erogazione in funzione dei livelli di servizio definiti ([Allegato L](#)).

Le caratteristiche specifiche richieste per la componente Servizio Helpdesk sono dettagliate ulteriormente all'[Articolo 17](#).

6.2. Requisiti Minimi del Servizio

Data la natura e l'importanza che il Servizio da appaltare ricopre per l'Istituto, si richiede che:

- a. l'Impresa abbia una sede operativa o, in caso contrario, che sia disposta a istituirla entro **30 (trenta) giorni** dalla comunicazione di aggiudicazione in caso di affidamento del presente appalto, in localizzazione tale da poter intervenire presso le varie sedi dell'Istituto come all'[Articolo 7](#), facendo la sede di Via dei Roccettini quale riferimento per l'arrivo, entro le tempistiche richieste in **Tabella 2** all'[Articolo 15.5](#). A tale proposito si precisa che per sede operativa si intende quella che ospiterà tutto il personale tecnico coinvolto e pertanto espleterà il servizio Helpdesk *Off Site*, il servizio



Supporto Off Site e dalla quale partiranno le eventuali sostituzioni dell'ultimo minuto per malattia, impedimenti, etc.;

- b. il personale tecnico coinvolto abbia la **certificazione ITIL** (almeno livello Foundation) o, in caso contrario, la ditta appaltante si impegni alla suddetta certificazione entro **12 (dodici) mesi** dall'aggiudicazione della gara;
- c. tutto il personale coinvolto sia **dipendente diretto** dell'azienda appaltante, ovvero non in sub-appalto, come disposto all'[**Articolo 21**](#);
- d. il personale tecnico di presidio o che interverrà a chiamata presso le sedi dell'Istituto sia automunito al fine di poter accedere rapidamente a tutte le sedi della stazione appaltante e per poter trasportare i materiali e le attrezzature necessari all'espletamento dei compiti assegnati;
- e. poiché gli spostamenti fra le sedi avvengono tramite autoveicolo, che tutto il personale del supporto tecnico sia munito di **Patente di Guida B** come disposto all'[**Articolo 23**](#).
- f. il personale tecnico di presidio o che interverrà a chiamata presso le sedi dell'Istituto sia munito di tutti gli apparecchi, quali portatile, tablet e cellulare, necessari per svolgere le sue funzioni in mobilità, come disposto all'[**Articolo 15.4**](#) e all'[**Articolo 16.4**](#);
- g. poiché le comunicazioni scritte e verbali avvengono correntemente sia in Italiano che in Inglese, tutto il personale coinvolto direttamente nel supporto abbia una ottima conoscenza di entrambe le lingue come disposto all'[**Articolo 23**](#);

7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio

Il campus dell'IUE è suddiviso in una ventina scarsa di edifici dislocati sui pendii al confine fra il Comune di Firenze e quello di Fiesole. La **sede principale, Badia Fiesolana**, si trova nella frazione di San Domenico del Comune di Fiesole. Altri edifici si trovano presso Le Cure (Piazza Edison), e lungo le vie di Boccaccio, Bolognese e Faentina in Firenze oltre che in Via Faentina a Fiesole (Pian di Mugnone) e San Domenico di Fiesole come di seguito riportato:

- **plesso Badia: Badia Fiesolana – Villa Sanfelice – Villa Paola**, Via dei Roccettini, 9 e 5 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI) – IN DISMISSIONE
- **Villa Malafrasca**, Via Boccaccio, 151 - 50133 Firenze (FI)
- **Convento di San Domenico**, Via delle Fontanelle, 19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa la Fonte**, Via delle Fontanelle, 10 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **plesso Schifanoia: Villa Schifanoia – Cappella – Casale – Villino – Villa Raimondi**, Via Boccaccio, 115/121 e 111 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa il Poggio**, Piazza Edison, 11 - 50133 Firenze (FI)
- **plesso Villa Salviati: Manica e Castello (sede IUE) - Ipogeo (sede Archivi Storici Unione Europea)**, Via Bolognese, 156 – 50133 Firenze (FI)
- **Appartamenti Ponte alla Badia**, Via Faentina 386 - 50133 Firenze (FI)
- **Appartamenti Pian di Mugnone**, Via Faentina 94/B - 50014 Pian di Mugnone di Fiesole (FI)

Una rappresentazione grafica della distribuzione del campus è disponibile online al seguente link:

[Distribuzione delle Sedi dell'Istituto Universitario Europeo \(Google Maps\)](#)



Il Servizio sarà rivolto a tutte le suddette sedi dell'Istituto **nonché alle eventuali future sedi che nel corso di validità dell'Appalto potranno essere istituite.**

A tale proposito, essendo ipotizzata entro il termine del Contratto risultante dalla presente procedura, l'acquisizione di una o più sedi con la possibile riallocazione e/o creazione di nuove unità amministrative ed accademiche, la collocazione e il numero delle stesse potrà essere suscettibile di cambiamenti durante il corso del contratto. In questo caso il Servizio proposto dovrà essere sufficientemente flessibile da poter assicurare lo stesso livello di qualità del servizio.

8. Unità Accademiche ed Amministrative e *User Base*

Allo stato attuale, l'Istituto conta le seguenti Unità Amministrative ed Accademiche, sparse sulle diverse sedi specificate all'[Articolo 7](#):

- Ufficio del Presidente (Office of the President)
- Ufficio del Segretario Generale (Office of the Secretary General)
- Servizio Accademico (Academic Service: include Dean of Graduate Studies, Counselling & Wellbeing Service e Language Centre)
- Servizio della Comunicazione e delle Relazioni Pubbliche (Communications Service)
- Contabilità (Accounting Unit)
- Verificatori (Internal Audit Unit)
- Servizio Finanziario (Budget & Financial Service)
- Servizio Informatico (ICT Service)
- Servizio Logistico (Real Estate & Facilities Service)
- Servizio del Personale (Human Resources Service)
- Archivi Storici dell'UE (Historical Archives of the European Union)
- Biblioteca (Library)
- Dipartimento di Economia (Department of Economics)
- Dipartimento di Legge (Department of Law: include Academy of European Law)
- Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (Department of Political and Social Sciences)
- Dipartimento di Storia e Civiltà (Department of History and Civilisation)
- Centro di Formazione Post-dottorato Max Weber Programme
- Centro di Ricerche Robert Schuman Centre for Advanced Studies

L'IUE conta all'incirca 3.000 membri registrati e supportati di cui circa 1.000 attivamente presenti all'Istituto. Di questi, 500 circa sono Ricercatori (dottorandi), principalmente fruitori di sale informatiche pubbliche, e i restanti suddivisi fra personale amministrativo, corpo docente, *fellows* e visitatori accreditati, tutti con uffici assegnati o condivisi. Di questi, gli utenti preferenziali (corpo docente e top management) ammontano a poco meno di 100 utenti. I restanti 2.000 utenti sono *alumni*, collaboratori esterni a vario titolo (sia accademici che amministrativi), *partner* e pensionati (vedasi **Allegato H**).

Si segnala che il supporto si estende anche a cosiddetti *"prospect members"* ovvero potenziali futuri membri dell'Istituto con o senza account informatico (p.e. nuovo personale in procinto di essere assunto o appena assunto ma non ancora entrato in servizio, candidati, etc.) per i quali non è possibile quantificare un numero ma che comunque necessitano di un supporto, seppur limitato (informazioni, accesso ad alcuni database quali *housing*, e *application form*, etc.).



9. Infrastruttura Informatica

Al fine di agevolare la formulazione della proposta progettuale, si riportano qui di seguito le informazioni essenziali relative all'infrastruttura informatica da supportare:

9.1. Client

I client si dividono principalmente come segue:

- 900 PC desktop Wintel
- 50 iMac
- 200 Portatili Wintel
- 50 MacBook
- 100 tablet iPad
- 150 cellulari iPhone e Windows Phone
- 1000 telefoni fissi, principalmente VoIP Cisco e Aastra

I Sistemi Operativi rappresentati sono (in ordine di diffusione):

- Microsoft Windows 7 e successivi
- Citrix client (ICA)
- Apple Mac OS X El Capitan e successivi
- Windows Phone 8 e successivi
- Apple iOS 8 e successivi
- Android 6 e successivi
- Linux Ubuntu

9.2. Server

Lista dei server presenti all'Istituto:

- VMWare VSphere v6 Virtual Infrastructure
- Microsoft Windows 2008 R2 server SP1
- Microsoft Windows 2012 R2 server
- Citrix metaframe presentation server
- Linux – Red Hat Enterprise v5/6/7
- Microsoft Systems Management Server (SCCM 2012)

9.3. Servizi di Directory (*Directory Services*) e Condivisione Risorse File (*File Sharing*)

- MS Active Directory versione 2008 R2
- Windows Azure Active Directory (cloud directory services)
- Servizi di condivisione file (network share) utilizzando protocolli CIFS e NFS

9.4. Rete

Il protocollo di rete è basato su TCP/IP.



Le quattro sedi maggiori (plesso Badia Fiesolana, plesso Villa Salviati, Convento di San Domenico, e Villa il Poggio) sono individualmente dotate di un proprio router e ad ogni servizio è assegnata una *vlan* segregata dalle altre, ciascuna dedicata a servizi e clients in maniera esclusiva, ivi compresi il servizio di stampa che ha una rete dedicata diversa in ognuna delle sedi sopra elencate.

Il sito della Badia Fiesolana costituisce il centro stella della rete LAN dell'Istituto.

Tutte le altre sedi sono collegate con il centro stella della sala macchine della Badia Fiesolana in fibra con link a 1 GBps o velocità superiore.

9.5. Accesso da Remoto

L'accesso alla rete interna da remoto è soggetto ad una connessione VPN IPsec mediante client Cisco.

9.6. Infrastruttura Telefonica

L'IUE è dotato di un centralino principale (PBX) Aastra MD-110 TSW a cui afferiscono l'80% del parco telefonico composto da telefoni analogici, digitali e VoIP (in maggioranza). Il restante 20% è costituito da telefoni VoIP afferenti ad un centralino Cisco Unified Communication Manager (UCM).

9.7. Servizi di Stampa

I servizi di stampa si basano su di una infrastruttura in rete, inclusa quella in mobilità, e relativa contabilizzazione delle pagine. Il servizio è disponibile per tutti i membri dell'Istituto nonché *guests*. Il servizio è esternalizzato alla ditta Ricoh con macchinari e presidio tecnico di supporto a carico della stessa. Resta a carico del Supporto Utenti del Servizio Informatico garantire l'integrazione dei client con l'infrastruttura di stampa. Il contratto di servizio attualmente in essere scadrà ad Agosto 2021.

9.8. Email

Il servizio di posta elettronica è esternalizzato e basato su piattaforma MS Exchange 365. L'integrazione con i servizi di rete (Active Directory) è garantita dalla piattaforma cloud MS Azure. Il client *corporate* è MS Outlook. Il numero di caselle di posta elettronica ammonta a circa **4.000 (quattromila)** unità, di cui il 90% personale e la restante parte "di servizio" e condivise.

9.9. Software

L'Istituto dispone di una vasta selezione di software con licenza ad uso illimitato, limitato, concorrente o singolo, sia per utente che *device*.

Fra i software più diffusi si citano, a solo scopo esemplificativo e non esaustivo, in ordine di importanza:

- suite MS Office 2010 e 2016, disponibile sui computer dell'Istituto, limitata principalmente a:
 - Access
 - Excel
 - Outlook
 - PowerPoint



- Word
- suite MS Office 365 Education completa, disponibile ad uno personale a tutti i membri dell'Istituto
- MS OneDrive e MS OneDrive for Business
- MS Skype e MS Skype for Business
- svariati software cosiddetti "di ricerca", fra cui:
 - ArcGIS
 - CITAVI
 - EndNote
 - Eviews
 - Gauss
 - Matlab
 - MikTex
 - nVivo
 - OxMetrics
 - R
 - Scientific WorkPlace
 - Stata
 - WinEdt
 - WinRATS
 - Zotero
 - zTree
- Svariati software Adobe, sia con licenza Creative Cloud che permanente, fra cui:
 - Adobe Professional
 - Illustrator
 - InDesign
 - PhotoShop
 - Premiere
- suite PDF Creator + PDF Architect
- 7-Zip
- CD Burner XP
- MS Project
- MS Visio
- AutoCAD (Autodesk Building Design Suite)
- Remote Desktop Connection (MS Terminal Server Connection)
- TeamViewer
- WMWare Fusion

9.10. Applicativi

Si citano a solo scopo esemplificativo e non esaustivo i seguenti applicativi commerciali:

- Alfresco (*content repository*)
- Citrix
- Contensis (*content management system*)
- Crystal Reports (*reporting*)
- CUCI e CUCILync (Cisco UC Integration, Cisco UC Integration for MS Lync)
- INAZ (*time management*)
- Osiris (*student record management*)



- Qualtrics
- Question Pro
- SAP
- TurnItIn (portale anti-plagio)
- Xperience (*IT service management*)
- vari applicativi web sviluppati internamente (*event management, eshop, etc.*)

10. Informazioni Essenziali sulla Catena di Supporto Informatico

La catena di supporto informatico presso l'Istituto è di tipo classico, avvalendosi di un primo livello fronte utente e di un secondo livello specialistico.

Tenendo conto della natura e delle dimensioni dell'Istituto nonché del numero e della dislocazione geografica delle varie sedi, il supporto tecnico *on site* (denominato *ICT User Support Office*) e l'EUI Helpdesk sono entrambi punto di contatto di “primo livello” ovvero sono *entry points* orizzontali potendo l'utente finale rivolgersi indistintamente all'uno o all'altro per richiedere assistenza. Allo stato attuale il supporto tecnico *on site* è raggiungibile *vis à vis* oppure va mezzo posta elettronica mentre l'EUI Helpdesk è raggiungibile esclusivamente via telefono o tramite il portale web di [self-service](#).

Di seguito verrà descritta l'organizzazione delle varie componenti e/o dei ruoli della catena di supporto informatico allo stato attuale presso il Committente.

10.1. EUI Helpdesk

Questa componente è attualmente *in house* ma sarà delocalizzato ed esternalizzata ed è oggetto del presente bando.

L'EUI Helpdesk gestisce sia ticket di natura IT che *Facilities* (idraulica, elettricità, muratura, facchinaggio, manutenzione generica e specifica, etc.). Il numero di operatori attualmente coinvolti è quantificabile in **2 (due) FTE**, uno per Servizio (1x ICT Service, 1x REFS) e **dislocati in edifici diversi**.

Solo l'operatore ICT funge da *call center*, mentre entrambi hanno accesso al portale ITSM (IT Service Management) ove l'utente finale può aprire ticket in modalità *self-service*.

In caso di chiamate telefoniche, l'operatore raccolghe informazioni circa la natura del problema e crea di conseguenza un ticket IT oppure Facilities.

In caso di ticket IT, a seconda di tipologia, natura, incidenza, severità, etc., l'operatore risolve il problema “in remoto” oppure lo assegna al supporto tecnico *on site* o al secondo livello.

In caso di problematiche di tipo *Facilities*, l'operatore apre un ticket e lo assegna alla “coda” REFS. Da qui in poi il ticket verrà gestito dall'operatore REFS, che agirà analogamente (risolvendo direttamente oppure assegnando ad una specifica unità tecnica).

In caso di ticket *off topic*, ovvero non inerenti il Servizio Informatico né il Servizio REFS, questi vengono attualmente rigettati, fornendo al contempo all'utente finale i contatti interni a cui eventualmente rivolgersi (p.e. il contatto della segreteria della Biblioteca per una richiesta inerente servizi forniti dalla stessa).

I ticket generati dall'utente finale via portale possono già essere categorizzati per natura (IT e/o Facilities) pertanto popoleranno la coda dell'uno o dell'altro Servizio.



L'operatore Helpdesk vigila sull'intero ciclo di vita del ticket, verificando che gli assegnatari aggiornino lo stato e assicurando così la loro chiusura e il relativo controllo qualità.

Due *Service Managers*, uno per ciascuno dei due Servizi rappresentati dall'EUI Helpdesk (ICT e REFS), e un *Project Manager* sovra-intendono tutte le attività dell'EUI Helpdesk.

10.2. ICT User Support Officer

Questo ruolo è parte integrante del presidio oggetto del presente bando.

Lo *User Support Officer* è in primis un tecnico responsabile del supporto informatico di primo livello inerente l'intera infrastruttura IT installata negli edifici di competenza (client, rete, telefonia, etc.).

Il personale attualmente coinvolto e è distribuito nelle varie sedi in uffici pubblicamente accessibili come segue:

- plesso Badia: **2 (due) FTE**
- plesso Salviati: **1 (uno) FTE**
- plesso Schifanoia: **1 (uno) FTE**
- Villa La Fonte: **1 (uno) FTE**

I 5 (cinque) tecnici attualmente impiegati a tempo pieno nel presidio sono in *out-sourcing* e sono pertanto oggetto dell'[Articolo 11.1 punto d.](#)

I tecnici sono coadiuvati da uno o più *trainees* (tirocinanti di corsi di laurea in informatica provenienti da università del Regno Unito, in forza per un anno ciascuno), supervisionati dall'*ICT User Support Technical Supervisor* e rispondono all'*ICT User Support Coordinator*.

I tecnici di primo livello ricevono ticket assegnati dall'Helpdesk oppure aprono ticket direttamente per quegli utenti che si presentano di persona e/o contattano il presidio via posta elettronica.

Laddove necessario, i tecnici si muovono *"on field"* per la risoluzione di quei problemi che non possono essere gestiti in remoto.

Infine, come già largamente anticipato, il primo livello si occupa anche di assistere gli utenti, siano essi singoli o progetti di ricerca, con consulenze circa le tecnologie disponibili all'Istituto o soluzioni per le loro esigenze di ricerca, **nel rispetto degli standard, delle procedure, delle normative e della prassi in vigore presso l'Istituto.**

10.3. Portable Support Service

Questo ruolo è parte integrante del presidio oggetto del presente bando.

Il *Portable Support* è un servizio specializzato nel supporto *"best effort"* alle apparecchiature private in possesso ai membri dell'Istituto (portatili, tablet e smartphone) ed è utilizzato in gran parte da ricercatori e *fellows*.

Il supporto ha lo scopo di favorire l'integrazione delle apparecchiature private con l'infrastruttura IT (secondo la filosofia BYOD) e pertanto si concentra principalmente sulla configurazione dei seguenti servizi:

- aree di rete personali e condivise;
- connessione VPN;
- reti wireless dell'Istituto;



- posta elettronica EUI;
- stampanti di rete.

Inoltre, il servizio offre supporto per l'installazione di software campus e consulenza su qualsiasi altra problematica IT (aggiornamenti sistema operativo, virus e sicurezza, etc.).

Infine, il Portable Support Service è responsabile del *welcome* (benvenuto) dei nuovi membri, presentando e rappresentando il Servizio Informatico e fornendo un primo training (*induction*) sull'utilizzo dei vari servizi offerti.

Il servizio non offre riparazioni di tipo hardware (solo diagnostica).

Il servizio è accessibile al pubblico e il tecnico (*Portable Support Officer*) coinvolto riceve ticket assegnati dall'Helpdesk oppure apre ticket direttamente per quegli utenti che si presentano di persona e/o lo contattano via posta elettronica. È pertanto da considerarsi supporto di "primo livello".

Attualmente il servizio è operato da 1,5 (uno e mezzo) *trainees* e con il presente bando ne è prevista la sostituzione con **1 (uno) FTE**.

10.4. Print Support

Print Support si occupa di tutte le problematiche legate ai servizi di stampa (infrastruttura, accounting, *print quota*, etc.). È operato tramite un presidio del fornitore che ha in appalto i servizi di stampa di rete ed è da considerarsi "primo livello".

10.5. Tel Support

Tel Support si occupa principalmente della gestione amministrativa dell'infrastruttura telefonica (sia fissa che mobile) quali billing, quote telefoniche, etc. poiché il supporto tecnico è operato direttamente dal Supporto Tecnico di primo livello. Il servizio Tel Support è da considerarsi di secondo livello.

10.6. Sistemisti di Secondo Livello

Il resto del secondo livello "tecnico" consta di specialisti che gestiscono e mantengono l'infrastruttura IT dell'Istituto quali sistemisti di rete, dei server, della posta elettronica, etc. Il personale coinvolto è principalmente on site e dislocato presso il quartier generale del Servizio Informatico.

10.7. Altri Servizi di Supporto a Vario Titolo Non Afferenti al Servizio Informatico

10.7.1 Supporto Audio Visual

È un presidio fornito dalla ditta che ha in appalto la gestione delle sale conferenza (TecnoConference). Oltre alle apparecchiature installate nelle stesse, si occupa anche del supporto alle varie apparecchiature audio visual presenti in Istituto (schermi, proiettori, microfoni, etc.), ivi inclusa la gestione delle video-conferenze. Il servizio ricade sotto la responsabilità del REFS.

10.7.2 Library Support

Si occupa dell'accesso alle risorse elettroniche della Biblioteca ed è composto da personale della stessa Biblioteca.



11. Obblighi Normativi 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 **Articolo II.1 (Allegato P)**.

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

11.1. Norme sul Lavoro

L'Impresa è tenuta all'applicazione del CCNL di categoria e di eventuali accordi integrativi a livello provinciale in relazione alla località interessata; nello specifico:

- a. l'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al Servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Firenze.
- b. l'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.
- c. su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste. La Stazione appaltante, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del Lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa deve immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.
- d. **l'Impresa è tenuta ad assolvere l'obbligo, in caso di subentro nell'appalto, di assumere tutti i lavoratori impiegati in precedenza, garantendo, compatibilmente con le mutate esigenze tecnico-organizzative, il rispetto degli accordi attualmente vigenti e scaturenti dalla contrattazione integrativa aziendale e sottoscritti dagli attuali appaltatori e dalle OO.SS.LL.** A tale proposito, al fine di facilitare l'eventuale contrattazione e in rispetto delle normative in materia di privacy, la Stazione Appaltante fornirà i CV e il Piano di Retribuzione delle figure coinvolte **solo su esplicita richiesta e non prima dell'avvenuto sopralluogo obbligatorio** da presentare via email all'indirizzo ICTS.Tender1-17@EUI.eu, entro le **ore 15:00 del giorno 05.07.2017** (termine ultimo per la **presentazione di richieste di chiarimento**).

11.2. Norme sulla Sicurezza

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 salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.



Oltre agli obblighi esplicitati in contratto, l'Impresa deve assicurare che le apparecchiature fornite al proprio personale ed utilizzate per espletare il Servizio siano conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza e antinfortunistica

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

Per tale motivo non sono stati calcolati oneri per la sicurezza a causa di interferenza con altre lavorazioni o operazioni. Qualora dovessero presentarsi, sarà premura della Stazione Appaltante provvedere alla predisposizione di apposito documento unico di valutazione dei rischi e all'eventuale calcolo dei relativi oneri per l'eliminazione o la riduzione degli stessi.

11.3. Norme sul Trattamento dei Dati Personalni

L'Impresa è tenuta ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, quanto indicato di seguito:

- a. Mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuta a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti in conformità alle leggi vigenti in materia e al regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/About/DataProtectionatEUI.aspx>; nonché il segreto rispetto di tutti i dati economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività della Committente. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo e la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio;
- b. Sottoscrivere la ***Dichiarazione dell'impegno dell'Impresa al rispetto degli obblighi in materia di trattamento dei dati personali, sicurezza informatica, e in particolare al ruolo di amministratore di sistema*** per quanto riguarda la fornitura di quei servizi che richiedano la concessione e l'utilizzo, ai fini esclusivamente lavorativi, di account informatici e caselle di posta elettronica agli addetti dell'Impresa stessa.

11.4. Norme sulla Sicurezza Informatica

Al fine dell'utilizzo dei sistemi e dell'infrastruttura IT, dell'assegnazione dell'account informatico nonché della casella di posta elettronica (qualora prevista) da parte dell'IUE, è fatto obbligo della sottoscrizione da parte del personale delle condizioni generali di concessione ed utilizzo contenute nelle seguenti *policies*:

- [EUI IT Acceptable Use Policy](#) (AUP), in merito all'utilizzo dei sistemi ed infrastruttura IT dell'Istituto;
- Policy riguardante la concessione di account informatico ai dipendenti di società fornitrice;
- Policy riguardante la concessione di caselle di posta elettronica ai dipendenti di società fornitrice.

L'Impresa prende visione e si adopera affinché i propri addetti **siano informati e rispettino le suddette policies** nonché pongano particolare attenzione al tema della sicurezza informatica, sia ottemperando



alle norme vigenti presso la Stazione Appaltante (ad es. [Strong Password Policy](#), etc.) che all'attuazione delle cosiddette *best practices* in materia.

12. 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.

13. Obblighi ed Oneri a Carico dell'Impresa

L'Istituto resta completamente sollevato da qualsiasi onere inerente alla realizzazione dei servizi disciplinati dal presente CSA. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si citano:

- oneri relativi alla formazione del personale coinvolto nell'erogazione del Servizio (come all'[Articolo 25](#));
- oneri per l'integrazione dell'interno telefonico Helpdesk con l'infrastruttura IT del Committente;
- oneri relativi alle telefonate eseguite dall'Helpdesk;
- oneri per la dotazione di eventuali Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza, qualora previsti;
- oneri per la dotazione degli apparecchi indicati all'[Articolo 6.2 punto f](#), inclusi oneri per operare in mobilità quali connessione voce e dati;
- oneri per la dotazione della divisa.

Inoltre, a far data dall'inizio del Servizio, sono a totale carico dell'Impresa:

- le manutenzioni ordinarie e straordinarie di tutte le attrezzature e macchinari di proprietà dell'Istituto concessi in uso all'Impresa per l'esecuzione del Servizio;
- le attrezzature ed i macchinari aggiuntivi che l'Impresa ritenga opportuno fornire, previa formale autorizzazione dell'IUE, comprese le spese necessarie all'eventuale installazione, messa in esercizio e ritiro a fine contratto.

L'Istituto si riserva, inoltre, di controllare in ogni momento l'effettivo stato delle strutture, delle attrezzature, degli impianti e degli arredi concessi in uso per lo svolgimento del Servizio, del grado di formazione del personale, delle apparecchiature e DPI in dotazione, etc.

È facoltà dell'Istituto effettuare, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli al fine di verificare la rispondenza del Servizio fornito dall'Impresa alle prescrizioni del presente CSA.

Sono a carico dell'Istituto i costi relativi a: pulizie dei locali, approvvigionamento idrico, alimentazione elettrica, trasmissione dei dati, condizionamento e manutenzione degli impianti di riscaldamento.



14. Inadempienze e Penalità

Salve 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 P**).

Le penalità che la Stazione appaltante si riserva di applicare sono quelle sotto indicate. Si coglie l'occasione di evidenziare che l'elenco di inadempienze riportato di seguito non è da ritenersi esaustivo e l'Istituto si riserva il diritto di eccepire eventuali altri comportamenti che possano alterare e/o interrompere la regolare erogazione dei servizi.

1. In caso di mancato rispetto dell'orario di lavoro del presidio, senza giustificato motivo e salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione Appaltante, ripetuto per più di **3 (tre) volte al mese**; verrà applicata all'Impresa una penale pari a **€250,00** per evento; qualora il mancato rispetto dell'orario superasse i **15 (quindici) giorni solari**, l'Istituto applicherà una penale pari a **€1.000,00** per evento e qualora l'inadempienza dovesse prolungarsi oltre **1 (uno) mesi**, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il Contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
2. in caso di ritardata, irregolare e/o mancata sostituzione del presidio per assenza (ferie/malattia), salvo cause di forza maggiore, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€200** per ogni ora di mancata erogazione del servizio; qualora l'inadempienza si verificasse per più di **15 (quindici) giorni solari**, l'Istituto applicherà una penale pari a **€1.000** per ogni **1 (uno) ore** di mancata erogazione del servizio e qualora l'inadempienza dovesse prolungarsi oltre **1 (uno) mesi**, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
3. per ogni caso di violazione della privacy o di mancato rispetto del segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui il personale incaricato sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti sarà applicata una penale pari a **€1.000,00**;
4. in caso di ritardato, irregolare e/o mancato avvio del servizio di Helpdesk, salvo cause di forza maggiore, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€200** per ogni **1 (uno) ore** di mancata erogazione del servizio; qualora l'inadempienza si verificasse per più di **15 (quindici) giorni solari**, l'Istituto applicherà una penale pari a **€1.000** per ogni **1 (uno) ore** di mancata erogazione del servizio e qualora l'inadempienza dovesse prolungarsi oltre **1 (uno) mesi**, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
5. Per ogni caso di mancato rispetto da parte del Supervisore Tecnico della norma inherente la comunicazione delle attività svolte, problemi tecnici riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente all'*ICT User Support Technical Supervisor* o, in sua assenza all'*ICT User Support Coordinator*, l'Istituto applicherà una penale pari **€500,00**;
6. per la mancata nomina del Responsabile di Contratto, l'Istituto applicherà una penale pari a **€1.000**.

Le suddette penali saranno comunicate mediante emissione di note di addebito e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso.



Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati alla Stazione Appaltante, per qualsiasi motivo, la Stazione Appaltante stessa si riverrà sul deposito cauzionale definitivo.

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

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 responsabile del servizio presso l'IUE, e provate sotto pena di decadenza di ogni diritto a invocarle, al Servizio Informatico (ICT Service) dell'Istituto Universitario Europeo, P.zza Edison, 11 – 50133 Firenze (FI).

Qualora nel corso di un **semestre** siano applicate un numero di penali maggiore di **3 (tre)**, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di risolvere il contratto incamerando il deposito cauzionale definitivo.

In tal caso l'Istituto potrà intraprendere qualsiasi azione legale prevista dalla Legge.



Parte II – Caratteristiche Specifiche del Servizio

15. Supporto Tecnico On Site

La finalità del servizio *on site* è quella di fornire supporto tecnico informatico di primo livello a utenti quali staff accademico, amministrativo, dottorandi, ricercatori, assistenti di ricerca, visitatori, partner, ospiti e pensionati. Il presidio dovrà garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature e dei servizi IT dislocati e disponibili presso le sedi designate e prevedere malfunzionamenti al fine di garantire un servizio continuativo ed efficiente.

15.1. Ruoli e Personale

Il presidio coinvolgerà il ruolo dell'*ICT User Support Officer* ([Articolo 10.2](#)) nonché il ruolo di *Portable Support Officer* ([Articolo 10.3](#)) nel numero seguente:

- *ICT User Support Officer*: **5x FTE** (equivalente all'attuale organico per intero);
- *Portable Support Officer*: **1x FTE** (equivalente a 2/3 dell'attuale organico).

Il nuovo organico sarà distribuito come al successivo [Articolo 15.2](#) tuttavia, poiché sono richieste le medesime competenze per **tutto** il personale tecnico ([Articolo 6.1.1](#)), **i tecnici coinvolti dovranno potersi sostituire nei ruoli qualora necessario per esigenze di servizio del Committente**.

Per quanto riguarda l'organico, si rimanda all'[Articolo 22.1](#).

15.2. Sedi e Orari

Le sedi ospitanti gli uffici del supporto tecnico *on site* saranno:

- plesso Badia: **3 (tre) FTE** (2x *ICT User Support Officer* e 1x *Portable Support Officer*);
- plesso Villa Salviati: **1 (uno) FTE**;
- plesso Villa Schifanoia: **1 (uno) FTE**;
- Villa La Fonte: **1 (uno) FTE**.

Il presidio si svilupperà con destinazione principale nei suddetti edifici "base" ma potrà cambiare in funzione delle esigenze di servizio del Committente, come indicato all'[Articolo 7](#).

Il servizio di supporto *on site* sarà rivolto a tutte le sedi attuali dell'Istituto **nonché alle eventuali future sedi che nel corso di validità dell'appalto potranno essere istituite**.

L'impresa dovrà erogare il presidio giornaliero secondo le modalità e gli orari seguenti:

- a. tutti i giorni lavorativi dell'Istituto (circa 225gg/anno), **dal Lunedì al Venerdì**
- b. a copertura della giornata lavorativa, che si estende **dalle ore 8:00 alle ore 18:00**;
- c. con turni di lavoro di **8 (otto) ore** con pausa di **1 (una) ora**, normalmente prevista nella fascia **12:00-14:00**, tali da coprire una prima fascia in orario **8:00-17:00 (morning shift)** e una seconda fascia in orario **9:00-18:00 (late shift)**;



Gli orari sopra descritti sono riportati per maggiore chiarezza in **Tabella 1**:

ORARIO SUPPORTO TECNICO <i>ON SITE</i>							
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	CHIUSURA
8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	N/D	N/D	N/D

Tabella 1 – Orario Supporto Tecnico *On Site*

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA codice 01: monitoraggio ed eventuale supporto in remoto esteso fino alle ore 19:00 (rispetto agli orari in **Tabella 1), a parità di costo:** descrivere chiaramente come si intende erogare la caratteristica;

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA codice 02: Portable Support Officer disponibile, a discrezione del Committente, negli orari 9:00-12:00 e 14:00-19:00 (rispetto agli orari in **Tabella 1), a parità di costo:** descrivere chiaramente come si intende erogare la caratteristica.

I giorni di apertura e chiusura dell'Istituto nonché gli orari di apertura della Biblioteca sono indicati negli **Allegati M e N** rispettivamente. **Sarà cura dell'Impresa richiedere, ogni nuovo anno, il calendario aggiornato delle festività dell'Istituto e sincerarsi degli orari di apertura della Biblioteca.**

15.3. Attività

Le attività previste per i tecnici di presidio comprendono:

- 1) interventi e sopralluoghi *on field* e in remoto;
- 2) installazione, configurazione, manutenzione (preventiva, ordinaria e straordinaria), sostituzione e rimozione dei client desktop, portatili, tablet, telefoni cellulari e fissi;
- 3) installazione, distribuzione, manutenzione, aggiornamento e rimozione di sistemi operativi, software e licenze;
- 4) clonazione desktop e laptop (ambiente Windows e Mac);
- 5) Active Directory: creazione computer, join al dominio e reset password;
- 6) configurazione client per la connessione alla rete cablata e wireless;
- 7) configurazione client di posta elettronica;
- 8) supporto continuativo e sistematico a tutti gli utenti per assicurare il corretto utilizzo dei servizi IT disponibili (*troubleshooting, diagnosi, etc.*);
- 9) assistenza nella creazione di account Apple ID, Microsoft Live, etc.
- 10) *troubleshooting* sistemi di autenticazione, contabilizzazione e pagamento (marcatempo, POS, etc.);
- 11) formazione (*training on the job*) e valutazione del tirocinante (*trainee*) eventualmente messo a disposizione dall'Istituto nonché redazione del relativo *assessment*;
- 12) gestione chiamate a ditte esterne per riparazioni in assistenza, garanzia, etc. (invio dell'apparecchio e/o fornire assistenza ai tecnici della ditta esterna);



- 13) fornire assistenza a qualsiasi ditta esterna operante per conto di uno qualunque dei fornitori di servizio (*service providers*) della Stazione Appaltante;
- 14) gestione e tracciamento materiale informatico (*asset management*) ivi incluso la gestione inventario;
- 15) creazione e aggiornamento documentazione di supporto (*knowledge management*);
- 16) disinceppamento e/o aggiunta di carta alle stampanti (in assenza del tecnico di presidio preposto);
- 17) espletamento delle formalità amministrative e/o normative di supporto (bolle di reso, bolle di trasporto, *disclaimer, purchase initiation, etc.*);
- 18) adempimento delle richieste IMAC (*Installation, Move, Add, Change*) in collaborazione con le altre unità tecniche coinvolte (ad es. traslochi di uffici, etc.);
- 19) *news management* ovvero aggiornamento, anche “porta a porta”, circa status sub-ottimali dell’infrastruttura IT;
- 20) *welcoming, inducting e mentoring*.

Oltre alle precedenti attività, **2 (due) tecnici** coinvolti nel presidio (una figura principale ed una di backup) potranno essere chiamati ad espletare le seguenti attività solitamente in carico al secondo livello di supporto:

- 1) creazione di account nel directory service tramite script già in essere;
- 2) gestione proprietà degli account presenti in Active Directory (password ed *expiration date*);
- 3) modifica dei diritti di accesso sulle share condivise tramite *group membership*;
- 4) gestione *disk quota* assegnati agli utenti.

Data la sensibilità e la criticità delle suddette attività, l’Istituto si riserva il diritto di designare i tecnici ritenuti più idonei.

15.4. Apparecchiature

- 1) il personale tecnico di presidio (al pari di quello in reperibilità) dovrà essere munito di tutti gli apparecchi, quali portatile, tablet e cellulare con relativo piano voce e dati, necessari per svolgere le proprie funzioni in mobilità. L’IUE può fornire un cellulare con piano voce e dati e/o SIM con piano solo dati dietro pagamento di un contributo annuale (noleggio telefono e canone piano tariffario). **Il Concorrente dovrà chiaramente indicare nell’Offerta Tecnica se intende avvalersi di tale opzione;**
- 2) i tecnici dovranno fornire un numero telefonico in caso di necessità durante e fuori (solo per i tecnici in reperibilità) dai normali orari di ufficio previsti;
- 3) poiché gli spostamenti fra le sedi avvengono tramite autoveicolo, il personale del supporto tecnico dovrà essere munito di **Patente di Guida B** come disposto all’[Articolo 23](#).

15.5. Modalità di Erogazione

I tecnici risponderanno in autonomia alle richieste di supporto fino alla loro completa risoluzione. Per fare ciò, dovranno relazionarsi con il restante personale di supporto di primo e secondo livello ed eventualmente con tecnici esterni al Servizio Informatico o all’Istituto utilizzando, dove necessario, i sistemi in uso per il tracciamento delle attività ed adeguandosi alle procedure stabilite dal Committente.



I tecnici saranno coadiuvati da uno o più *trainees* (tirocinanti di corsi di laurea in informatica provenienti da università del Regno Unito, in forza per un anno ciascuno), supervisionati dall'*ICT User Support Technical Supervisor* e rispondono all'*ICT User Support Coordinator*.

Gli spostamenti dovranno effettuarsi con mezzi propri e idonei al trasporto di piccoli colli.

I tecnici dovranno utilizzare sia la lingua italiana che la lingua inglese (di cui dovranno dimostrare una ottima capacità di comprensione, espressione e scrittura come all'[Articolo 23](#)) in modo da potersi interfacciare con il personale dei differenti servizi sia accademici che amministrativi dell'Istituto nonché con ditte e fornitori di terze parti.

Nell'espletamento delle loro funzioni, i tecnici saranno dotati di uno o più client desktop standard dell'Istituto e di un telefono fisso mentre dovranno utilizzare gli apparecchi forniti in dotazione dall'Impresa per operare in mobilità in completa autonomia.

A seconda del caso, le richieste di supporto verranno evase *on field* oppure in remoto.

Tenendo conto dell'importanza cruciale di questo servizio, il Concorrente dovrà garantire, pena l'applicazione delle sanzioni previste all'[Articolo 14](#), le tempistiche per la sostituzione per assenza (malattia/ferie) definite in **Tabella 2**:

TEMPISTICHE SOSTITUZIONE ASSENZE	
Durante l'Orario di Servizio	Fuori dall'Orario di Servizio
1 (una) ora	NBD (Next Business Day)

Tabella 2 – Tempistiche Sostituzione Assenza

Per il calcolo della tempistica, farà fede l'orario di comunicazione da parte del tecnico e/o della Stazione Appaltante all'Impresa.

Il Concorrente dovrà, in sede di Offerta Tecnica (**Allegato E**), porre particolare attenzione nell'indicare come intenderà comunicare ed espletare la sostituzione del personale in caso di assenza.

Il costo annuale del servizio erogato dovrà essere indicato in Offerta Economica (**Allegato F**) alla voce *"Supporto Tecnico On Site"*. Detta voce sarà data dalla somma del costo omnicomprensivo di ciascun FTE coinvolto nel servizio di supporto tecnico on-site.

16. Supporto Tecnico Off Site

Il servizio di supporto tecnico *off site* (in reperibilità) prevede la possibilità di contattare telefonicamente tramite numero verde o un altro numero di reperibilità, al costo di una chiamata urbana dal distretto di Firenze, **uno o più dei tecnici componenti il team di supporto Tecnico On Site ([Articolo 15](#))** in estensione all'orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e nei fine settimana.



16.1. Ruoli e Personale

È previsto l'utilizzo del personale già coinvolto nel Supporto Tecnico On Site ([Articolo 15.1](#)).

Per quanto concerne l'organico, si rimanda all'[Articolo 22.1](#)).

16.2. Sedi e Orari

Per quanto riguarda le sedi, vale quanto scritto all'[Articolo 15.2](#).

Il servizio dovrà essere erogato negli orari di cui alla seguente **Tabella 3**:

ORARIO SUPPORTO TECNICO OFF SITE							
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	CHIUSURA
18:00-22:30	18:00-22:30	18:00-22:30	18:00-22:30	18:00-22:30	8:00-22:30	8:00-19:00	8:00-19:00

Tabella 3 – Orario Supporto Tecnico Off Site

16.3. Attività

Vale quanto scritto all'[Articolo 15.3](#).

16.4. Apparecchiature

Vale quanto scritto all'[Articolo 15.4](#).

16.5. Modalità di Erogazione

Secondo la natura del problema che deve essere risolto, il tecnico dovrà intervenire in loco oppure potrà intervenire da remoto.

Gli interventi potranno essere in **Emergenza** o **Programmati**. Le attività programmate saranno pianificate in accordo con l'Impresa e con un preavviso minimo di **5 (cinque) giorni** lavorativi.

Fra le attività per il quale può essere richiesto il Supporto Tecnico *off site* si elencano a puro titolo esemplificativo e non esaustivo:

- interventi in emergenza;
- supporto a utente referenziale;
- installazione, configurazione, manutenzione, sostituzione e/o rimozione programmata di hardware e software;
- clonazione di apparati su vasta scala.



Gli interventi in reperibilità potranno essere **a Pagamento** oppure **a Recupero Orario**, da concordare di volta in volta con l'Impresa:

Gli interventi **a pagamento** verranno retribuiti secondo il “*Costo Orario Intervento Off Hours*” indicato in Offerta Economica (**Allegato F**) mentre per quelli svolti **a recupero orario** l'Impresa non avrà diritto ad alcun compenso aggiuntivo, ma maturerà il diritto al recupero delle ore lavorate.

Al fine di quantificare il recupero, viene chiesto all'Impresa di specificare nella Offerta Economica (**Allegato F**) il “*Coefficiente di Compensazione*” necessario a determinare il numero di ore in fascia oraria standard per compensare **1 (una) ora** lavorata in fascia oraria *Off-Hours*.

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA codice 03: l'intervento Off Hours NON prevede un minimo di ore a pagamento/recuperabili (p.e. mezza giornata) ma solamente un arrotondamento all'ora “intera” (p.e. l'intervento effettivo di 1h30 minuti sarà fatturato a 2 ore).

17. Servizio Helpdesk

17.1. Ruoli e Personale

Il personale coinvolto nel servizio Helpdesk dovrà essere in numero sufficiente a garantire i requisiti indicati in **Articolo 22.2**.

È ammesso quale personale del Servizio Helpdesk anche l'utilizzo di **personale di backup del presidio fisso** già coinvolto nel servizio di Supporto Tecnico *On Site* (**Articolo 15**).

Per quanto concerne l'organico, si rimanda all'[Articolo 22.2](#).

17.2. Sedi e Orari

Poiché l'Helpdesk è considerato un servizio critico per l'Istituto, il cui avviamento va pertanto costantemente monitorato e valutato, nonché per facilitare la creazione della *Knowledge Base* interna e favorire l'esternalizzazione del servizio, **durante il primo anno di contratto lo stesso dovrà essere erogato presso la Stazione Appaltante e senza aggravio per la Stazione Appaltante**.

Nell'Offerta Tecnica (**Allegato E**) il concorrente dovrà chiaramente indicare come intenderà erogare il servizio durante il primo anno in modo da garantire i requisiti richiesti all'[Articolo 22.2](#).

A partire dal **secondo anno** di contratto il servizio potrà essere completamente esternalizzato e verrà considerato dalla Stazione Appaltante come “**periodo di prova**” per valutarne l'effettiva bontà.

Al più tardi dal **terzo anno** in poi verrà pertanto valutato se continuare con l'esternalizzazione oppure se re-introdurre il servizio presso l'Istituto per tutti gli anni a seguire.

Fermo restando che il primo anno di erogazione *on premise* è parte integrante della fornitura e dovrà pertanto essere incluso, in sede di Offerta Economica (**Allegato F**), nella voce “*Servizio Helpdesk*”, il Concorrente dovrà altresì chiaramente indicare la voce “*Opzione Servizio Helpdesk On Premise*”, **dal secondo anno in poi**, qualora l'Istituto si riservasse di preferire tale soluzione.

Il Servizio Helpdesk dovrà coprire, durante tutto l'arco del contratto, l'orario come alla seguente **Tabella 4**:



ORARIO SERVIZIO HELPDESK							
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	CHIUSURA
8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	8:00-18:00	N/D	N/D	N/D

Tabella 4 – Orario Servizio Helpdesk

Il Sabato, la Domenica e durante i giorni ufficiali di Chiusura dell'Istituto, il sistema di ticketing self-service permetterà l'apertura di ticket da parte degli utenti che verranno tuttavia processati al partire dal primo giorno di riapertura. Negli stessi giorni, un messaggio vocale indicherà a coloro che contatteranno l'Helpdesk telefonicamente che lo stesso è chiuso, ma dando la possibilità di aprire un ticket tramite portale o via email. **Il Concorrente, nella formulazione del servizio, dovrà pertanto tenere conto dell'eventuale carico di lavoro extra alla riapertura dell'Istituto.**

In casi eccezionali, programmabili o meno, l'Istituto potrà richiedere la disponibilità del Servizio Helpdesk nei giorni di Sabato, Domenica o durante le Chiusure ufficiali, sia *on premise* che esternalizzato, fermo restando la fascia oraria 8:00-18:00, erogabile in mezze giornate di 5 ore ciascuna a coprire gli orari come nella seguente **Tabella 5**:

ORARIO SERVIZIO HELPDESK OFF HOURS							
LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	CHIUSURA
N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	8:00-13:00 13:00-18:00	8:00-13:00 13:00-18:00	8:00-13:00 13:00-18:00

Tabella 5 – Orario Servizio Helpdesk Off Hours

Fra i casi per i quali può essere richiesta l'erogazione del Servizio Helpdesk *Off Hours* si citano a puro titolo esemplificativo e non esaustivo:

- *breakdown* e/o *inaccessibilità* di interi edifici;
- *security threats* oppure *breaches* (p.e. ondate di *phishing attempts*).

In casi particolari, ad esempio per formare una unità di crisi interna all'Istituto, potrà essere richiesta l'erogazione del servizio Helpdesk *Off Hours on premise* anche qualora il servizio sia normalmente già esternalizzato (ad esempio dal secondo anno di contratto in poi).

Pertanto, in sede di Offerta Economica (**Allegato F**), il Concorrente dovrà chiaramente indicare il costo del "Servizio Helpdesk Off Hours" per fascia oraria, sia esternalizzato che *on premise*.

17.3. Attività

Il *core business* del Servizio Helpdesk si compone principalmente di una funzione di Supporto di Primo Livello (Service Desk) e di una funzione di Follow-up e Quality Control.



Le attività principali del Servizio Helpdesk si riassumono pertanto come segue:

- ricevere, categorizzare e registrare richieste di supporto (*tickets*);
- comunicare il numero di ticket all'utente (normalmente espletato in automatico dal sistema di ticketing);
- classificare la richiesta secondo urgenza e impatto ed assegnare il relativo livello di priorità (come definito in **Allegato K**);
- offrire supporto di primo livello per problematiche ICT e REFS a tutti i membri dell'Istituto e *guests* ed esterni;
- fornire informazioni di contatto per problematiche cosiddette *off topic* (ovvero non ICT né REFS);
- assegnare e gestire ticket secondo i flussi stabiliti;
- assicurare che la corretta informazione (status, soluzione applicata, etc.) sia registrata e comunicata al richiedente;
- provvedere al controllo della qualità per ciascun ticket gestito;
- creare e aggiornare la *Knowledge Base* interna;
- partecipare (perlomeno nel primo anno di esercizio) alle riunioni di coordinamento così come avere un ruolo attivo in progetti inerenti lo sviluppo e/o l'ampliamento del servizio Helpdesk stesso.

Alla chiusura di un ticket, l'Helpdesk si assicurerà che le informazioni fornite circa la soluzione applicata siano coerenti, chiare e riutilizzabili nel caso di eventi ricorrenti.

Su specifica richiesta del relativo *Service Manager* e/o del *Project Manager*, l'Helpdesk dovrà anche comunicare, a determinati gruppi di utenti, informazioni specifiche quali:

- variazioni nell'erogazione di servizi, inclusi dello stesso Helpdesk;
- incidenti;
- tempi di fermo;
- manutenzioni programmate.

17.3.1 Supporto di Prima Linea

Le attività principali della funzione di supporto di prima linea sono:

- 1) SPOC (*Single Point of Contact*) con compiti di:
 - a. Follow up delle richieste di supporto
 - b. Dispacciamento dei ticket
- 2) Service Desk ovvero *first call support* con compiti di:
 - a. Incident Management
 - b. Request Management
 - c. Problem Management
 - d. Change Management

Nello specifico, l'Helpdesk registra la chiamata dell'utente creando un ticket per ciascuna tipologia di richiesta (incident, problem, request, change) e/o (ri-)categorizza correttamente i ticket creati direttamente dall'utenza tramite *Self-Service Desk* (ovvero tramite portale web o via posta elettronica),



raccoglie informazioni dall'utente finale e le integra con quelle fornite dal sistema, risolve e/o assegna lo stesso alle unità tecniche di secondo livello o eventualmente scala ai *line managers*.

Per assicurare che il ticket rappresenti correttamente e in maniera esaustiva la richiesta, il personale dell'Helpdesk è tenuto a raccogliere dall'utente (telefonicamente o a mezzo posta elettronica) ed eventualmente trasmettere alle unità tecniche tramite i mezzi messi a disposizione dal sistema di ticketing, oltre ai riferimenti dell'utente (status, ubicazione, estremi per il contatto, etc.) e dell'ambiente tecnico in cui si opera (ad es. tipologia di client, versione sistema operativo, etc.), almeno le seguenti ulteriori informazioni:

- valutazione iniziale;
- azioni intraprese;
- parere/punto di vista dell'utente finale.

La qualità del ticket dovrà infatti poter permettere:

- la corretta comprensione della richiesta non ultimo per ulteriori analisi da parte delle unità tecniche eventualmente destinatarie;
- la ricerca per parole chiave sia nella KB che in altri ticket sia aperti che chiusi;
- la corretta categorizzazione e prioritizzazione della richiesta;
- la assegnazione di *task*, *work orders* o sub-tickets;
- la generazione di statistiche significative.

17.3.2 Follow-up e Quality Control

L'Helpdesk assume la *ownership* e la responsabilità finale di tutti i ticket, ivi inclusi quelli assegnati a unità tecniche specialistiche (secondo livello), fino alla loro risoluzione o alla completa attuazione.

Il processo di escalation sarà gestito attraverso Procedure Operative Standard (SOP).

Tutte le unità tecniche che svolgono un ruolo attivo nel processo di risoluzione, anche quelle che non utilizzano gli strumenti di amministrazione dello stesso, comunicheranno le informazioni relative allo status dei ticket via portale oppure a mezzo posta elettronica ad una casella di posta dedicata al Servizio Helpdesk. In quest'ultimo caso, è responsabilità dell'Helpdesk di incorporare le informazioni rilevanti nello strumento di Service Desk, e chiudere il ticket a seconda dei casi.

Il personale dell'Helpdesk è tenuto anche a provvedere alle attività di follow-up delle normali attività di supporto. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo si citano fra queste:

- 1) Favorire un alto indice di *"first line resolution rate"* assegnando particolari ticket direttamente a quei tecnici di presidio *on site* più competenti in determinate aree;
- 2) Controllare i ticket irrisolti, inviando *reminder* e/o *alert* agli assegnatari oppure scalando al manager responsabile;
- 3) Assicurare un efficiente *"floor management"* ad esempio riassegnando dinamicamente ticket in base al carico di lavoro del secondo livello (tramite la gestione delle code);
- 4) Monitorare e scalare al management situazioni di rischio che potrebbero comportare down di servizi;
- 5) Evitare eccessive ri-assegnazioni di ticket (effetto ping-pong) fra unità tecniche di secondo livello tramite l'utilizzo di *flag*, *task*, *work orders*, etc. o scalando al manager responsabile;
- 6) Fornire un maggiore e più attento follow-up verso l'utente finale per i ticket urgenti/critici nonché monitorare il progresso di detti ticket in modo che vengano risolti entro i limiti



- stabiliti da SLA e KPI, ad esempio assicurandosi che gli assegnatari ne siano a conoscenza, li abbiano presi in carica, etc.;
- 7) Controllare l'accuratezza dei dati inseriti nel sistema di ticketing;
 - 8) Iniziare una escalation gerarchica al supervisore o manager responsabile in base alla griglia urgenza/impatto;
 - 9) Creare e aggiornare la *Knowledge Base* interna (*knowledge management*);
 - 10) Creare, su richiesta, statistiche per la verifica di KPI e SLA.

È, infine, responsabilità dell'Helpdesk di supervisionare il rispetto delle SLA ed eventuali OLA (*Operation Level Agreements*) definiti con entità di supporto e *service providers* di Terze Parti.

17.4. Apparecchiature

L'Istituto metterà a disposizione del Servizio Helpdesk il proprio ITSM (portale di Ticket e Asset Management), la console SCCM e vari tool di connessione remota (Microsoft Terminal Services, TeamViewer, etc.).

L'Istituto garantirà inoltre l'accesso alle aree condivise contenenti la KB attuale e il software campus.

L'Helpdesk si autenticherà con la intranet dell'Istituto tramite accesso remoto VPN.

L'Istituto metterà a disposizione un numero telefonico le cui chiamate in arrivo verranno inoltrate alla centrale operativa (*Call Center*) ospitante il personale dell'Helpdesk.

L'Impresa dovrà utilizzare la propria infrastruttura telefonica ACD (Automated Call Distribution) esistente e garantire **almeno 2 (due) linee concorrenti** e successivo messaggio *voicemail* in caso di linee occupate per gli altri chiamanti fino a **5 (cinque)** contemporanei. L'Impresa sarà anche responsabile della implementazione e manutenzione dei messaggi di risposta automatica e delle eventuali regole di dispaccio e/o menu di selezione, da concordare assieme al Committente.

L'infrastruttura telefonica utilizzata dovrà essere in grado di produrre una reportistica **mensile** con almeno il seguente grado di dettaglio:

- 1) chiamate in entrata: data e orario, numero identificativo chiamante, durata
- 2) chiamate in uscita: data e orario, direttrice, durata

Qualsiasi onere derivante dall'integrazione del numero telefonico inoltrato dal Committente nella propria infrastruttura telefonica sarà a totale carico dell'Impresa.

17.5. Modalità di Erogazione

Il Servizio Helpdesk dovrà essere erogato *on premise* oppure esternalizzato come indicato al precedente [Articolo 17.2.](#)

I servizi forniti dall'Helpdesk verranno erogati con le seguenti modalità:

- Via telefono (*Call Center*), fornito dall'Impresa
- Via email, attraverso Outlook (con indirizzi di posta elettronica forniti dal Committente);
- Attraverso il sistema ITSM, fornito dal Committente;
- In connessione remota, utilizzando i tool (SCCM, TeamViewer, Connessione Remota, etc.) forniti dal Committente.



Il Concorrente dovrà garantire l'orario come specificato al precedente [**Articolo 17.2**](#); inoltre, per quanto concerne il servizio **Helpdesk Off Hours**, il Concorrente dovrà garantirne l'erogabilità con un preavviso minimo da parte dell'Istituto di 4 (quattro) ore.

Il Servizio Helpdesk dovrà ricontattare telefonicamente l'utente qualora quest'ultimo lo richiedesse esplicitamente.

Il costo delle telefonate sostenute sarà a totale carico dell'Impresa. Al fine di agevolare una proposta economica omnicomprensiva, l'**Allegato J** dettaglia il numero e la durata totale delle telefonate in uscita eseguite dall'attuale EUI Helpdesk, suddivise per direttive (numeri verdi, cellulari, nazionali, internazionali con dettaglio del Paese), per gli esercizi 2014, 2015 e 2016.

Rimane a totale carico dell'Impresa aggiudicataria qualsiasi onere relativo alla connessione dati utilizzata per fornire i servizi esternalizzati richiesti dal presente bando.

Tenendo conto dell'importanza cruciale di questo servizio, il Concorrente dovrà garantirne la completa funzionalità anche durante la fase *on premise* (primo anno o eventuali anni successivi al secondo) in caso di assenza del personale *on site* preposto, pena l'applicazione delle sanzioni previste all'[**Articolo 14**](#).

Il Concorrente dovrà, in sede di Offerta Tecnica (**Allegato E**), porre particolare attenzione nell'indicare come intenderà comunicare, espletare la sostituzione e/o coprire il personale *on site* in caso di assenza (p.e. trasferimento delle chiamate al *call center* centralizzato dell'Impresa, etc.).

Per semplificare la gestione contabile dello stesso, il Servizio Helpdesk sarà valorizzato in base ad un numero fisso di utenti e non in base al numero di ticket gestiti e/o risolti.

In sede di Offerta Economica, il Concorrente dovrà pertanto elevare a valore alla voce "*Servizio Helpdesk*" una soluzione omnicomprensiva in grado di offrire un Servizio Helpdesk dimensionato su una massa critica pari a **1.600 (millesicento) utenti**, con un margine di **+/- 5%**.

Tale valore è stato calcolato considerando il numero di membri presenti nel gruppo AD **DLeverybody**, che la Stazione Appaltante ritiene sufficientemente rappresentativo del numero di utenti mediamente *on site*.

Il Concorrente dovrà inoltre elevare a valore la maggiorazione per ogni singolo utente oltre il margine superiore di tolleranza ($1.600 + 5\% = 1.680$) ovvero da 1.681 utenti in poi.

Sarà scrupolo del Concorrente, al fine di applicare eventuali maggiorazioni, richiedere formalmente e per iscritto al Servizio Responsabile, alla cadenza che riterrà opportuna, il conteggio dei membri del gruppo DLeverybody. In nessun caso dovranno essere presi in considerazione per la conta i mesi di Agosto, Settembre e Ottobre in quanto segnano la coesistenza sia di utenti vecchi appartenenti all'anno accademico precedente (in procinto di essere rimossi) che nuovi arrivi appartenenti al nuovo anno accademico.

Qualora la conta dei membri superasse 1.680 unità, il Concorrente potrà applicare le maggiorazioni valorizzate in sede di offerta economica (**Allegato F**) come espresso alla voce "*Maggiorazione Singolo Utente*", **facendo riferimento alla specifica lettura richiesta**.

Il Concorrente dovrà infine elevare a valore, alla voce "*Estensione 300 Utenti a Corpo*", una maggiorazione a corpo fino a **300 (trecento) utenti** in più conseguente ad un aumento strutturale dell'Istituto, come menzionato all'[**Articolo 8**](#).



18. Interruzione del Servizio e Piano di Emergenza

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 P – Bozza di Contratto**.

I Concorrenti sono tenuti a presentare, in sede di Offerta Tecnica (**Allegato E**), pena l'esclusione dalla procedura, un **Piano di Emergenza** che assicuri il più possibile la continuità dei servizi erogati in qualsiasi momento.

Costituirà pertanto elemento di valutazione per l'assegnazione del punteggio la presentazione di un dettagliato Piano di Emergenza basato su analisi e pianificazione delle risposte agli incidenti (*Incident Response Planning*), del recupero del disastro (*Disaster Recovery Planning*) e della continuità dei servizi (*Business Continuity Planning*) in grado di evitare e/o rispondere puntualmente a qualsiasi interruzione dei servizi forniti.

19. Tempi d'Intervento e Service Levels

I tempi di intervento del supporto sono dettati da criteri standard quali:

- numero e tipologia di utenti coinvolti (p.e. utenti referenziali);
- effetti sulla *business mission*;
- contesto del problema;
- *deadline*;
- tempo stimato di risoluzione;
- servizi coinvolti;
- frequenza del problema;
- percezione della priorità lato utente;
- disponibilità di *workaround*;
- rischi all'integrità di dati o sistemi.



Incidenza e severità dei suddetti definiscono i livelli di priorità (critica, alta, media, bassa) come da **Allegato K**.

I tempi di intervento saranno regolati da SLA (*Service Level Agreements*) come da esempi in **Allegato L**. Dette SLA includono, ma non saranno necessariamente limitate a:

- tempo medio di risposta telefonica;
- percentuale chiamate abbandonate;
- tempo di assegnazione ticket;
- tempo di risposta (*first contact*) apertura ticket tramite *self-service*;
- tempo di richiamata telefonica;
- tempo di chiusura del ticket in seguito a segnalazione di risoluzione;
- indice di soddisfazione.

Salvo diversa indicazione, le SLA saranno misurate **mensilmente**. Tutte le SLA misurate attraverso “tempi di completamento” o “tempi di risoluzione” saranno sospese al di fuori degli orari di servizio.

In condizioni particolari, e solamente previo accordo dell’Istituto, le SLA potranno essere sospese per un periodo di tempo definito.

20. Esecuzione del Servizio

L’Impresa, per garantire un corretto avvio del Servizio, dovrà provvedere:

- entro **15 (quindici) giorni** dall’aggiudicazione, dare avvio al **Piano di Transizione** ovvero il subentro al contratto in essere come all’[Articolo 43](#));
- entro **15 (quindici) giorni** dall’aggiudicazione, a fornire al Servizio Responsabile l’**elenco definitivo del personale** coinvolto nell’erogazione del Servizio, avendo cura di indicare:
 - nome e cognome;
 - ruolo;
 - recapito telefono cellulare;
 - data e luogo di nascita;
 - foto tessera in formato digitale.
- entro **30 (trenta) giorni** dall’aggiudicazione, a fornire al Servizio Responsabile l’**elenco delle apparecchiature** che fornirà al proprio personale coinvolto, avendo cura di indicare:
 - marca e modello delle apparecchiature fornite;
 - destinatari dell’apparecchiature (se diverse fra di loro);
 - accessori presenti.

A insindacabile giudizio del Servizio Responsabile, qualora le apparecchiature fornite non fossero ritenute idonee allo svolgimento del Servizio oggetto di gara, le stesse dovranno obbligatoriamente essere ritirate e sostituite entro **15 (quindici) giorni** con altri modelli considerati idonei.

Per tutta la durata del contratto saranno previste almeno due tipologie di riunioni a cadenza regolare che coinvolgeranno il Committente, il team di supporto, il Responsabile del Contratto e il Supervisore Tecnico, qualora previsto, dell’Impresa. Tutte le riunioni saranno moderate dal Committente.



Le riunioni “di Supporto” avranno lo scopo di aggiornare il team di supporto circa nuove procedure, interventi pianificati, etc. nonché portare all’attenzione eventuali problematiche incontrate dallo stesso nello svolgimento del Servizio (anche tramite *case studies*). Le riunioni saranno tenute indicativamente ogni **2 (due) settimane**. Parteciperanno, per il Committente, l’*ICT User Support Technical Supervisor* e/o l’*ICT User Support Coordinator* e, per l’Impresa, il Supervisore Tecnico (qualora previsto) e l’intero team di supporto *on site* incluso almeno un membro rappresentativo del Servizio Helpdesk fintanto che questi sarà espletato *on premise*; una volta che il Servizio Helpdesk sarà del tutto esternalizzato la partecipazione dell’Helpdesk avverrà a mezzo video-conferenza (tramite Skype for Business).

Le riunioni “di Contratto” avranno lo scopo di formalizzare con l’Impresa lo stato e l’andamento dei Servizi erogati, del personale coinvolto, etc. e pianificare eventuali misure correttive. Le riunioni avranno indicativamente cadenza mensile o secondo necessità. Parteciperanno, per il Committente, l’*ICT User Support Technical Supervisor* e/o l’*ICT User Support Coordinator* e, per l’Impresa, il Referente di Contratto.

Tutti i verbali (minute) delle riunioni saranno a carico dell’Impresa, a cui l’Istituto fornirà un apposito modulo standard. I verbali conterranno solo fatti, decisioni e azioni discussi durante la riunione. Le minute saranno emesse al massimo entro **5 (cinque) giorni lavorativi** successivi agli incontri e distribuiti a tutti i partecipanti alla riunione, presenti e scusati. A ogni riunione, il moderatore distribuirà i verbali della riunione precedente. Sarà cura dei rispettivi responsabili comunicare i verbali internamente a tutto il restante personale eventualmente coinvolto (p.e. tecnici di backup, secondo livello, etc.).



Parte III – Personale Coinvolto nell’Erogazione dei Servizi

21. Disposizioni Generali Relative al Personale

Le prestazioni previste dal presente appalto saranno svolte dall’Impresa sotto la sua esclusiva responsabilità. Il personale coinvolto nell’erogazione del Servizio dovrà essere alle **dirette dipendenze dell’Impresa Aggiudicataria della presente procedura d’appalto**. Sarà pertanto richiesta la presentazione del modello Unilav non più tardi della data di inizio del Servizio.

L’Impresa almeno **5 (cinque) giorni** prima dell’inizio dell’esecuzione dell’appalto deve fornire alla Stazione Appaltante la seguente documentazione relativa al personale che impiegherà nel servizio:

- l’elenco nominativo completo di tutto il **personale selezionato dalla Stazione Appaltante per lo svolgimento del Servizio richiesto**, corredata per ogni singolo lavoratore dell’indicazione del luogo e della data di nascita, della qualifica e degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali;
- copia dell’estratto del libro matricola riguardante il personale applicato all’appalto (modello LUL);
- copia dei libretti di lavoro del suddetto personale (comunicazione di assunzione);
- estratto del casellario giudiziale;
- copia del modello D.M. 10 – Ricevuta di invio UNIEMNS (denuncia mensile INPS).

La stessa documentazione dovrà essere presentata ognualvolta occorrono modifiche all’organico impiegato o per sostituzioni di personale o per impiego di nuovo personale entro **3 (tre) giorni** dalla variazione.

In caso di sostituzione di uno o più membri del personale coinvolto nelle attività di supporto tecnico o del servizio Helpdesk, l’Impresa è tenuta ad informare la Stazione Appaltante, **che si riserva il diritto di accettare o respingere, previo colloquio, il personale proposto**.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di chiedere all’Impresa la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio per comprovati motivi. In tale caso l’Impresa procederà con la sostituzione entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dall’avvenuta richiesta senza che ciò costituisca motivo di maggiore onere per la Stazione Appaltante.

Il personale, durante l’espletamento del servizio presso la Stazione Appaltante, dovrà:

1. registrare la propria presenza utilizzando appositi apparecchi marcatempo collocati all’ingresso di ciascuna sede e facendo uso del cartellino magnetico (*EUI Card*) che la Stazione Appaltante fornirà;
2. indossare in maniera visibile l’apposito cartellino identificativo dell’Istituto (*EUI Card*); nonché
3. essere dotato di un qualsiasi altro mezzo idoneo al riconoscimento (p.e. Carta d’Identità);
4. indossare una divisa che ne identifichi la qualifica o la appartenenza al Servizio Informatico dell’IUE¹;
5. essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del Servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

Il personale del supporto tecnico potrà accedere alle sedi dell’Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e del regolamento interno dell’Istituto.

Qualora specifiche esigenze di sicurezza lo richiedano, l’accesso del personale del supporto tecnico alle aree nelle quali devono essere eseguite le prestazioni oggetto del presente Capitolato, potrà essere

¹ L’Impresa potrà dotarsi di una divisa consona in totale autonomia oppure servirsi, a proprie spese, di quella proposta dall’Istituto.



subordinato all'ottenimento di apposita autorizzazione da parte dell'Istituto. A tale scopo l'Istituto comunicherà all'Impresa, secondo le proprie esigenze, di volersi avvalere, della presente clausola senza dover specificare le ragioni di tale scelta.

Sarà cura ed onere dell'Impresa assicurare che tutti il personale coinvolto nell'erogazione del Servizio sia a conoscenza delle norme previste dal regolamento interno.

L'Impresa è inoltre responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, che dovrà opportunamente formare e informare, sollevando la Stazione Appaltante da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni avvenuti durante lo svolgimento del Servizio oggetto dell'appalto.

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti, in conformità alle leggi vigenti in materia nonché al [regolamento interno dell'Istituto in materia di protezione dei dati personali](#).

L'Impresa è consapevole fin da ora che il calendario di attività e festività del Committente può differire da quello nazionale Italiano e pertanto si impegna fin da adesso al rispetto di tale calendario, che per l'anno 2017 è presente nell'**Allegato M**.

L'Impresa deve garantire la regolare erogazione dei servizi in ogni circostanza, fatte salve circostanze di forza maggiore (vedere **Articolo II.11 Allegato P - Bozza di contratto**).

22. Organico

L'Impresa deve incaricare del Servizio individui di provata capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso e irreprerensibile, riservate, corrette e disponibili alla collaborazione sia con il personale della Stazione Appaltante che con gli utenti che ne usufruiscono dei servizi, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali che un ambiente accademico e multi-culturale come l'IUE sostiene.

22.1. Supporto Tecnico On Site e Off Site

Le attività del presidio saranno svolte da **6 (sei) unità FTE (Full Time Equivalent)**, tutti i giorni lavorativi dell'anno e ad esclusione dei periodi di chiusura dell'Istituto per festività (circa 35gg, vedasi **Allegato M**) e relativamente agli ambiti di competenza già dettagliati in precedenza.

Il personale coinvolto dovrà essere composto da almeno **9 (nove) membri** in modo da consentire alternanza per necessità di sostituzione (malattia/ferie) o per specifiche competenze tecniche.

Poiché è previsto che il personale in reperibilità sia lo stesso del presidio ([Articolo 6.1.2](#)), per il personale coinvolto nel supporto tecnico *off site* valgono i numeri espressi qui sopra.

22.2. Servizio Helpdesk

L'Impresa dovrà strutturare il Servizio Helpdesk con un organico tale da poter gestire, negli orari e alle condizioni dettagliate all'[Articolo 17.2](#), i ticket generati dai membri dell'Istituto, dai *guest* e da saltuari esterni, la cui massa critica è calcolata essere pari a **1.600 (millesicento) utenti**.

L'incidenza per tipologia di utente può essere riassunta come segue:

- **Membri: 95% dei ticket**
- **Guests: 4% dei ticket**
- **Esterni: 1% dei ticket**



Il volume generato è di circa **12.000 (dodicimila) ticket annui**, mediamente suddivisi come segue:

- **Real Estate & Facilities Service (REFS): 60% del totale**
- **ICT Service (ICT): 35% del totale**
- altre unità amministrative (ticket cosiddetti *off topic*): **5% del totale**

Si allegano per completezza le statistiche complete relative agli anni 2014, 2015 e 2016 (**Allegato I**).

Considerando la natura dei ticket, nella formulazione del servizio Helpdesk, l'Impresa dovrà altresì prendere in considerazione il numero di ticket che necessitano di semplice dispaccio verso unità tecniche specifiche (tempo di intervento medio **<5 minuti** ciascuno) da quelli da prendere in carico per fornire una soluzione diretta (tempo di intervento medio **<15 minuti**):

- Percentuale di **ticket da dispacciare: 80%**
- Percentuale di **ticket da prendere in carico: 20%**

Il servizio deve prevedere **2 (due) linee telefoniche concorrenti** con successiva *voicemail* in caso tutte le linee fossero occupate.

Allo stato attuale non sono disponibili statistiche dettagliate sul numero di chiamate, tuttavia il numero di richieste via telefono è valutato mediamente in **10 (dieci)** per giorno lavorativo, nel **90%** dei casi di natura **ICT** e il restante **10%** di natura **REFS** oppure *off topic*, pari a circa **2.250** richieste via telefono all'anno.

22.3. Responsabile del Contratto

L'Impresa deve nominare un Responsabile del Contratto cui affidare in modo continuato e a tempo pieno 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.

Per ovviare a qualsiasi conflitto d'interesse, il Responsabile del Contratto non può ricoprire altro ruolo all'interno del Servizio.

Il Responsabile 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 Responsabile del Contratto sarà referente unico dell'intero appalto e dovrà assicurare costante comunicazione con gli Uffici preposti della IUE per il controllo del buon andamento del servizio.

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

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

Il Responsabile 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 41](#))



e [Articolo 42](#) del presente CSA), pena l'applicazione di specifiche sanzioni e/o provvedimenti disciplinari a discrezione dell'Istituto.

Fra i compiti del Responsabile del Contratto si citano a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- concordare con l'IUE, la pianificazione temporale per l'avvio del Servizio;
- l'acquisizione della conoscenza della struttura e dei flussi di lavoro del Committente;
- la formazione, preparazione ed affiancamento delle risorse tecniche che verranno inserite successivamente a gestione del servizio;
- comunicare tempestivamente all'IUE assenze, sostituzioni e/o modifiche del personale coinvolto nell'erogazione del Servizio;
- la gestione del backup delle risorse (scelta delle risorse, pianificazione, etc.);
- la gestione della continuità del Servizio e l'eventuale documentazione;
- fornire un contatto telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità fuori dal normale orario previsto;
- consegnare all'IUE il piano di formazione previsto per il personale coinvolto;
- la verifica dello stato dell'erogazione dei servizi, la relazione con il Committente e l'organizzazione degli incontri di revisione;
- vigilare sugli standard di servizio attesi e pianificare gli interventi necessari per il loro raggiungimento;
- l'adempimento degli impegni formali previsti nel contratto e di interfacciare il Management del Committente ed eventuali altri rappresentanti dallo stesso delegati;
- l'eventuale proposta di miglioramenti, in termini di costi, benefici, tempi e rischi di soluzioni;
- farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione di conflitti, problemi o dispute che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
- analizzare il grado di soddisfazione dell'utente;
- attivarsi per le approvazioni e seguire il raggiungimento di scopi/obiettivi;
- fornire soluzioni accurate e attendibili per la gestione amministrativa e contabile del Contratto.

22.4. Supervisore Tecnico del Servizio

È facoltà dell'Impresa nominare un Supervisore Tecnico cui affidare temporaneamente la supervisione tecnica del Servizio, ad esempio durante la fase di implementazione dello stesso.

Nel caso l'Impresa nominasse tale figura, il nominativo e relativi contatti (recapito telefonico mobile e indirizzo di posta elettronico), devono essere comunicati **per iscritto** all'Istituto 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 (tecnico senior).

Per ovviare a qualsiasi conflitto d'interesse, il Supervisore Tecnico non può ricoprire altro ruolo all'interno del Servizio.

L'impresa, dovrà comunicare l'assenza o l'impedimento (p.e. per ferie, malattia, etc.) del Supervisore Tecnico sia alla Stazione Appaltante che al proprio personale impiegato nell'erogazione del Servizio. L'Impresa deve inoltre provvedere alla sua sostituzione con persona gradita all'IUE, comunicando il nominativo completo di recapito telefonico mobile, indirizzo email e periodo di sostituzione.

Il Supervisore Tecnico è tenuto a comunicare le informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi tecnici riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente all'*ICT User Support Technical Supervisor* o, in sua assenza all'*ICT User Support Coordinator*, pena l'applicazione di specifiche sanzioni e/o provvedimenti disciplinari a discrezione dell'Istituto.



Fra i compiti del Supervisore Tecnico si citano a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supportare con le proprie conoscenze informatiche il personale coinvolto nell'erogazione del Servizio, ad esempio nell'affrontare nuove problematiche non ancora documentate;
- aggiornare il personale coinvolto nell'erogazione del Servizio circa nuovi sviluppi tecnologici;
- fornire un contatto telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità fuori dal normale orario previsto.

Il Committente si riserva il diritto di confermare tale ruolo in base al progredire dell'implementazione del Servizio.

23. Competenze del Personale

Il personale addetto al Servizio deve necessariamente possedere una elevatissima specializzazione nel campo IT (hardware, software, rete, sistemi, sicurezza, normative, ecc.) dovendo ricercare possibili soluzioni o alternative al problema riportato dagli utenti, non ultimo gestendo anche la parte emozionale che spesso è molto critica in particolari situazioni.

Per questo è necessaria molta esperienza ed una buona dose di diplomazia.

Nello specifico, il personale coinvolto nel **Supporto Tecnico** e nel **Servizio Helpdesk**, incluso il **Supervisore Tecnico** (qualora proposto) e ad esclusione del solo Responsabile di Contratto, deve avere le seguenti conoscenze tecnologiche:

- Ottime conoscenze di architetture basate su processori Wintel ed AMD nonché buone conoscenze delle piattaforme Apple (Intel e Apple Ax);
- Ottime conoscenze Sistemi Operativi MS Windows (7 e successivi), Apple Mac OS X/macOS (Yosemite e successivi) e Linux (Ubuntu);
- Ottima conoscenza Sistemi Operativi mobili quali Android, iOS e Windows Mobile;
- Ottime conoscenze MS Office ivi inclusa piattaforma 365, in particolare Outlook, e applicativi correlati (Word, Excel, PowerPoint, etc.);
- Ottime conoscenze protocolli/servizi TCP/IP, DHCP, DNS, etc. ivi inclusa configurazione client per la connessione a reti cablate o wireless su vari Sistemi Operativi;
- Conoscenza di base del servizio di accesso remoto Virtual Private Network (VPN) e del protocollo Internet Protocol Security (IPsec);
- Conoscenza di base di Active Directory (concetto di OU, Computers, Users, Groups, join al dominio, etc.);
- Conoscenza di base di Microsoft SCCM;
- Conoscenza di base dei servizi/protocolli di autenticazione e autorizzazione Remote Authentication Dial In User Service (RADIUS) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- Conoscenza di base del protocollo di autenticazione e criptazione dei dati Wi-Fi Protected Access II Enterprise (WPA2);
- Conoscenze di base tecnologie di comunicazione Voice over IP (VoIP).

Sono richieste inoltre:

- **Esperienza quinquennale** nel settore del supporto informatico (dettagliare tipo di esperienza nel CV);
- **Certificazione ITIL** (almeno livello **Foundation**) per il personale del **supporto tecnico e Supervisore Tecnico** (qualora proposto) o impegno a certificare (vedasi **Articolo 6.2**);



- **Lingua Inglese e Italiana** uguale o superiore ai seguenti livelli (secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per la Conoscenza delle Lingue, QCER/CEFR):
 - **B2** per il personale addetto al **Supporto Tecnico** e al **Servizio Helpdesk**;
 - **CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE codice 04: C1** per il personale coinvolto nel **Servizio Helpdesk**.
- Possesso della **Patente di Guida B** o superiore, in corso di validità sul territorio italiano.

Si richiede anche:

- atteggiamento propositivo, innovativo e volto alla ricerca di soluzioni;
- capacità di comprendere e recepire nuove tecnologie;
- abilità nella creazione di documentazione tecnica (quali *knowledge base*, diagrammi di flusso, processi, etc.);
- capacità di collaudare hardware e software;
- capacità di prendere decisioni in situazioni di criticità e di instabilità;
- capacità di lavorare sotto pressione e sotto diretta supervisione;
- capacità di relazionarsi con gli utenti a diversi livelli;
- capacità di orientamento, cultura del servizio e spirito di squadra;
- capacità analitiche e logiche.

E in aggiunta, per il solo **Responsabile del Contratto**:

- leadership e capacità manageriali;
- capacità di gestire progetti complessi (dettagliare esperienze nel CV).

I seguenti titoli sono considerati opzionali, ma costituiranno elemento di valutazione per quanto riguarda l'assegnazione del punteggio:

- Diploma di scuola media superiore con orientamento tecnico informatico;
- Laurea specialistica con orientamento tecnico informatico;
- Conoscenza della lingua Francese, Tedesca o Spagnola (attestata da certificazioni);
- Certificazioni Professionali per le aree tecnologiche richieste (p.e. Microsoft MOC, Apple Certification of Proficiency, etc.).

24. Modalità di Selezione del Personale

Al fine di poter effettuare una opportuna valutazione delle competenze tecniche e linguistiche del personale coinvolto nell'erogazione del Servizio, incluso il Supervisore Tecnico (qualora proposto), i Concorrenti dovranno proporre:

- a. per il personale di **supporto tecnico**, almeno **9 (nove) candidati** in possesso della documentazione minima di cui sotto;
- b. per il personale coinvolto nel **servizio Helpdesk**, almeno **2 (due) candidati** in possesso della documentazione di cui sotto;
- c. per il **supervisore tecnico**, solo qualora proposto, almeno **1 (uno) candidato** in possesso della documentazione di cui sotto.



Per ciascun candidato proposto (inclusi il Supervisore Tecnico e il Responsabile di Contratto), il Concorrente dovrà presentare **almeno** la seguente documentazione:

- 1) Nominativo della persona (Cognome e Nome), Luogo di Residenza o Domicilio;
- 2) Curriculum Vitae (su modello [EuroPass](#));
- 3) Tipologia Contrattuale con l'Impresa;
- 4) Ruolo Proposto (Site Officer / Helpdesk / Supervisore Tecnico);
- 5) Esperienze Professionali;
- 6) Certificazioni Professionali (solo per le aree tecnologiche richieste);
- 7) Tipo di Patente posseduta e grado (solo per il personale di supporto tecnico).

La suddetta documentazione dovrà essere riportata all'interno della Relazione Tecnica in un apposito capitolo dedicato al personale coinvolto nell'erogazione del Servizio oggetto del presente CSA. In tale sezione del documento potranno essere presentati i Curricula Vitae e relative attestazioni (Diplomi, Lauree, Certificazioni, Attestazioni, etc.) e quant'altro ritenuto idoneo a qualificare opportunamente i propri candidati.

Queste informazioni dovranno essere obbligatoriamente riassunte anche nell'**Allegato O (Modulo per la Valutazione dei Candidati)**.

Tale documentazione, assieme al modulo per l'Offerta Tecnica (**Allegato E**), costituirà la base per la determinazione del superamento della **Soglia Minima di Ammissibilità Tecnica** ([Articolo 36.2](#)).

Tutto il personale proposto dovrà sostenere colloqui e/o prove scritte e pratiche per valutare il possesso dei requisiti dettagliati nella Relazione Tecnica e le capacità linguistiche ([Articolo 23](#)) per il corretto svolgimento delle mansioni richieste.

Le date esatte delle interviste dei candidati saranno concordate con i Concorrenti successivamente alla apertura delle buste. Il periodo previsto per le interviste è indicato all'[Articolo 37](#).

25. Formazione del Personale

Al fine di mantenere il servizio agli standard di qualità richiesti dalla Stazione Appaltante, l'Impresa dovrà programmare lo svolgimento di corsi di formazione e aggiornamento per tutto il personale che sarà coinvolto nell'esecuzione dell'appalto.

Il Concorrente dovrà inserire nella Relazione Tecnica un opportuno capitolo che descriva nel dettaglio tale piano di formazione. L'attività di formazione descritta nel suddetto capitolo dovrà coprire tutto il periodo di riferimento del contratto.

L'Impresa è altresì tenuta a comunicare alla Stazione Appaltante, su base annuale, qualsiasi aggiornamento, e/o modifica del piano di formazione così come le formazioni svolte da parte del personale.

L'Istituto si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all'Impresa aggiudicataria durante tutto l'arco del contratto la verifica del piano di formazione e/o dell'avvenuta formazione del personale.



Parte IV – IMMOBILI, APPARECCHIATURE E UTENZE

26. Immobili

L'Istituto fornirà all'Impresa, per tutta la durata contrattuale, adeguati locali, ivi inclusi gli arredi, per l'esecuzione *on premise* del Servizio, la quale si impegna a conservarli in perfette condizioni.

Alla scadenza del contratto, l'Impresa si impegna a riconsegnare all'Istituto i locali, comprensivi degli arredi, i quali dovranno trovarsi in perfetto stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione.

Qualora nel corso dell'appalto, si ravvisassero danni arrecati a strutture, arredi, impianti ed attrezzature dovuti a imperizia, incuria o mancata manutenzione, questi verranno stimati e addebitati totalmente all'Impresa. L'Istituto in tal caso si avvarrà della cauzione di cui all'[Articolo 39](#) del presente CSA.

L'Impresa, per sé e aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente sin d'ora e per tutta la durata dell'appalto a non mutare mai, a pena di risoluzione del Contratto, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali a essa affidati, tranne diversa disposizione dell'Istituto e nei limiti che saranno indicati dallo stesso.

27. Apparecchiature

Al termine del periodo di contratto, ovvero in caso di risoluzione dello stesso, l'Impresa sarà tenuta a ritirare la totalità delle apparecchiature fornite, ponendo in essere tutte le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro, all'asporto dell'imballaggio, al trasporto ed al facchinaggio o allo smaltimento.

In nessun caso l'Istituto è tenuto a riscattare le apparecchiature fornite e/o installate dall'Impresa.

L'Impresa, salvo diversi accordi con l'IUE, dovrà provvedere a sue spese, al ritiro delle apparecchiature entro e non oltre **30 (trenta) giorni** naturali e consecutivi dalla scadenza del contratto.

28. Utenze

Per tutta la durata del contratto l'IUE fornirà a proprio carico:

- Energia elettrica per i servizi *on premise*;
- Punti di rete e punti di alimentazione per i servizi *on premise*;
- Interni telefonici e quota telefonica per il presidio tecnico *on site*;
- Una numerazione telefonica per il Servizio Helpdesk;
- Account informatici e caselle di posta elettronica (solo supporto tecnico e personale del servizio Helpdesk);
- Accesso ai vari tool di supporto (ITSM, SCCM, etc.);
- Accesso alle varie sedi (solo supporto tecnico);
- Tesserini di riconoscimento dell'Istituto (solo supporto tecnico).



CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

29. 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 informatica 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.Tender1-17@EUI.eu entro e non oltre le **ore 15:00** del giorno riportato alla **Tabella 4 (Articolo 37)** alla voce “**termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo**”.

Gli allegati e le offerte devono essere presentate 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 15:00 del giorno 12.07.2017** (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.Tender1-17@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.

Per 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-2017-001**;
- Il titolo della gara: **Gara con Procedura Aperta per la Fornitura di un Servizio di Supporto Tecnico Informatico all'Utente Finale presso l'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 **4 (quattro) buste** secondo le istruzioni seguenti, pena l'esclusione dalla presente procedura di gara.

29.1. Documentazione Amministrativa (BUSTA n. 1)

Busta n. 1: sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del concorrente** 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. **Richiesta di partecipare al sopralluogo obbligatorio (Allegato D)**, compilato e firmato dal Legale Rappresentante dell'Impresa o da persona munita di delega nonché la **Dichiarazione di avvenuto sopralluogo**, firmata dal referente del Committente.
4. **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.

5. Titoli, documentazione e certificati necessari a dimostrare i Requisiti Generali dichiarati (come da [Articolo 35.1](#)).
6. Titoli, documentazione e certificati necessari a dimostrare i Requisiti di Capacità Tecnica, Economica e Finanziaria dichiarati (come da [Articolo 35.2](#)).
7. 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.
8. 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 e quali componenti di RTI pena l'esclusione dalla gara, sia dell'impresa controllante che dell'impresa controllate, nonché dei RTI ai quali eventualmente partecipino.



9. Cauzione provvisoria corrispondente al 2% del valore stimato dell'appalto, pari a **€29.000,00 (ventinovemila/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 escusione 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 fideiussorie emesse da società di intermediazione nei cui confronti la Banca d'Italia ha disposto il divieto di intraprendere nuove operazioni.

10. Dichiarazione di avvenuto sopralluogo. Tale dichiarazione sarà rilasciata dal Referente del Committente al termine del sopralluogo. La mancata partecipazione al sopralluogo comporta l'esclusione dalla presente procedura di gara.

11. Per i Concorrenti con sede legale in Italia: autocertificazione antimafia; per i Concorrenti con sede legale al di fuori dell'Italia: autocertificazione di analoghe certificazioni internazionali.

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

29.2. Offerta Tecnica (BUSTA n. 2)

Busta n. 2: sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente **il nome del concorrente** e la dicitura **“Busta n. 2 – OFFERTA TECNICA”** e deve contenere **1 (uno)** originale e **1 (una)** copia cartacea (ben distinguibile dall'originale e non pinzata o rilegata per permettere una facile copiatura) e **1 (una)** digitale su supporto “read-only” (non modificabile) della seguente documentazione:

1. **Relazione tecnico-organizzativa** dettagliata del servizio offerto;
2. **CV** dei candidati;
3. **Allegati E e O** debitamente compilati.

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

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 e ai profili dei candidati proposti.

La relazione deve essere lunga massimo **50 (cinquanta) pagine** in **formato A4**, con chiara esplicitazione di tutti gli elementi utili per la valutazione del progetto. La relazione deve essere redatta utilizzando lo



schema fornito all'**Allegato E**, e 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; **quest'ultime devono essere riassunte in una sezione a parte**. Inoltre la relazione deve fornire l'elenco delle **apparecchiature** fornite al proprio personale.

Si chiede pertanto che la relazione presenti e sviluppi, **pena l'esclusione**, i seguenti argomenti:

- a. **Bontà del Concorrente (A1)**: presentazione dell'Impresa; referenze; elenco e descrizione di analoghi contratti di fornitura (in termini di valore assoluto e PDL servite), specificando tempo, luogo e durata ed indicando il nominativo di una persona di riferimento per ogni contratto elencato; **certificazioni** in corso di validità o in corso; **piano di emergenza**; etc.
- b. **Erogazione dei Servizi (A2)**: descrizione dettagliata di ciascun servizio oggetto del presente CSA (un capitolo/paragrafo per servizio), delle caratteristiche tecnico-organizzative, operative, qualitative, metodologiche e della loro relativa erogazione; descrizione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata, di eventuali oneri aggiuntivi dovuti all'integrazione con l'infrastruttura del Committente, del Piano di Transizione, etc.;
- c. **Personale (A3 + A4)**: presentazione del team proposto per l'esecuzione delle attività richieste dal CSA: per ogni membro deve essere presentato relativo CV attestante preparazione professionale e certificazione linguistica; descrizione della gestione delle assenze del personale e di potenziali situazioni di emergenza (p.e. sciopero, assenza prolungata, dimissioni improvvise, mancato gradimento da parte del Committente, etc.); descrizione della gestione delle divise, della *governance*, della condivisione e del passaggio di *know how*, etc.;
- d. **Piano di Formazione (A6)**: descrizione del piano di addestramento, formazione e aggiornamento del personale coinvolto nel servizio incluso come lo stesso sarà verificabile da parte del Committente;
- e. **Piano di Monitoraggio e Controllo Qualità (A7)**: dettaglio di come l'Impresa intenda monitorare e garantire il controllo della qualità dei servizi erogati;
- f. **Reportistica (A7)**: descrizione dettagliata della reportistica (tipologia, formato, fruibilità, modalità di reperimento, integrabilità con eventuali database, etc.) necessaria a monitorare e valutare ogni attività del servizio appaltato (KPI, etc.);
- g. **Apparecchi (A8)**: descrizione delle apparecchiature fornite al personale tecnico *on site* e a chiamata, eventuale piano di aggiornamento delle stesse; indicazione del piano tariffario voce / dati utilizzato, etc.;
- h. **Proposte Aggiuntive e Migliorative (A9)**: descrizione delle caratteristiche migliorative accettate e di qualsiasi servizio aggiuntivo a beneficio del Concorrente e/o della qualità dei servizi erogati.

L'offerta tecnica deve essere firmata dal legale rappresentante della ditta **pena l'esclusione dalla procedura di gara**.



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.

29.3. Offerta Economica (BUSTA n. 3)

Busta n. 3: sigillata con nastro adesivo e firmata lungo il bordo, deve riportare esternamente il **nome del concorrente** e la dicitura **“Busta n. 3 – OFFERTA ECONOMICA”** e deve contenere **1 (uno)** originale e **1 (una)** copia cartacea (ben distinguibile dall'originale e **non pinzata né rilegata** per permettere una facile copiatura) e **1 (una)** 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 per ogni singola voce riportata nell'**Allegato F – Modulo per Offerta Economica** per i vari servizi riassunti all'[Articolo 6.1](#). Tali prezzi devono essere indicati 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 36.3](#).

29.4. Documentazione Accessoria (BUSTA n. 4)

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, preferibilmente in formato digitale su supporto “read-only” (non modificabile), tutte le schede tecniche e di sicurezza di prodotti di consumo che il Concorrente intende impiegare nell'erogazione quotidiana dei servizi. Oltre alle schede tecniche e di sicurezza, è da inserire in questa busta qualunque altro documento a corredo e arricchimento dell'offerta che non sia esplicitamente menzionato nel contenuto delle altre buste (p.e. brochure, dépliant illustrativi, etc.).

30. 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.

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.Tender1-17@EUI.eu entro il termine tassativo delle **ore 15:00 del giorno 05.07.2017**. 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, tutti i dati e le informazioni forniti dai candidati saranno usati ai soli scopi della presente procedura.

31. 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.

Al sopralluogo assistito saranno ammessi al massimo due 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 **giorno 23.06.2017** con appuntamento fissato alle **ore 10:00** presso la sede della **Badia Fiesolana in Via dei Rocettini, 9, San Domenico di Fiesole (FI) - ITALIA**. 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.Tender1-17@EUI.eu, entro le **ore 12:00 del giorno 19.06.2017**, 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.

32. 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 29](#)).

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

33. 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 chiamata 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 stata informato dell’importo dovuto, in seguito alla sua inadempienza, in un tempo tale da non consentirle 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.

I Concorrenti devono dimostrare di non trovarsi in nessuna delle suddette situazioni.

34. Documenti Comprovanti l'Ammissibilità in Base ai Criteri di Esclusione

La Stazione Appaltante accetterà, come prova sufficiente che il Concorrente non si trovi in una delle situazioni descritte in precedenza ([Articolo 33](#)), 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.

35. 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**.

35.1. Requisiti Generali

I seguenti documenti vanno presentati insieme all'Offerta Tecnica (Busta n. 2):

- 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) Per i Concorrenti con sede legale in Italia: autocertificazione antimafia (**qualora l'Impresa Aggiudicataria abbia sede legale in Italia, l'Istituto richiederà alla Prefettura di competenza il rilascio del relativo certificato antimafia**); per i Concorrenti con sede legale al di fuori dell'Italia: autocertificazione di analoghe certificazioni internazionali.
- 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. A tal fine è obbligatorio allegare a suddetta dichiarazione, pena l'esclusione dalla procedura di gara, il **Piano di Fattibilità Economica** del servizio proposto, ovvero l'analisi dei costi totali annui che dovrà necessariamente evidenziare le seguenti voci: monte ore complessivo per livelli, numero unità distinte per livelli, costo orario della manodopera, CCNL applicato, costi della



sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività dell'impresa, spese generali dirette ed indirette (es. apparecchiature, divise, piani tariffari voce/dati per cellulare di servizio, costi telefonici servizio helpdesk, etc.) e utile aziendale.

- 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.

35.2. Requisiti di Capacità Tecnica, Economica e Finanziaria

- h) Possesso della certificazione in corso di validità **UNI EN ISO 9001**.
- i) **2 (due)** 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.
- j) 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 (cinquemilioni/00)**
 - ii. Assicurazione responsabilità civile prestatore d'opera: minimo di **€5.000.000 (cinque milioni/00)**
- k) I bilanci certificati degli ultimi tre anni di esercizio o meno se l'Impresa è in esercizio da meno di tre anni, per il concorrente che intende partecipare alla presente procedura di appalto.
- l) 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 (k)**.
- m) Se non può essere fornito quanto richiesto alla **lettera (l)**, 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.
- n) Autocertificazione di aver realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari **(2014-2015-2016)** un fatturato annuale globale al netto dell'IVA non inferiore a **€870.000,00 (ottocentosettantamila/00)**.
- o) Autocertificazione di avere in corso di esecuzione e/o aver effettuato nel triennio **2014-2015-2016** 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 **(2014-2015-2016)** dovrà essere compreso almeno 1 contratto regolarmente eseguito o in corso di esecuzione, per un importo, al netto dell'IVA, non inferiore a **€478.500,00 (quattrocentosettantottomilacinquecento/00)** 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.



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

Differentemente, la verifica del possesso dei requisiti alla **lettera (n)** e alla **lettera (o)** 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'imprese.

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

36. Criteri di Aggiudicazione

Solo le offerte che soddisferanno i requisiti definiti al precedente [Articolo 35](#) 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, Q	65/100
Valutazione Economica, P	35/100

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

Punteggio Totale, $T = \text{valutazione tecnica e qualitativa } Q + \text{valutazione economica } P$

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.

In caso di aggiudicazione, l'Offerta Tecnica integra le disposizioni del CSA e sarà parte integrante del contratto.

36.1. Attribuzione dei Punteggi per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi del Servizio

Per la valutazione degli aspetti metodologici, tecnici e qualitativi del servizio, della preparazione tecnica e linguistica dei candidati saranno attribuiti i punteggi riportati in **Tabella 6** la cui somma massima è uguale a **65**.



Per ciascuna voce (da **A1** a **A9**), la Commissione giudicatrice assegnerà a sua discrezione un punteggio compreso tra 0 ed il punteggio massimo riportato in tabella, in base al grado di conformità con quanto richiesto nel presente CSA.

Per l'attribuzione del punteggio relativo ai requisiti del personale, i candidati verranno esaminati mediante colloqui e/o prove scritte atti a valutare il possesso dei requisiti indicati all'[Articolo 23](#). I colloqui e/o le prove scritte verificheranno il livello delle competenze tecniche, informatiche e delle capacità linguistiche presentate nei curricula dei candidati ([Allegato O](#)).

ASPECTI METODOLOGICI, TECNICI E QUALITATIVI			
DESCRIZIONE		PUNTI MIN	PUNTI MAX
A1	IMPRESA: CONTRATTI IN ESSERE, REFERENTI, CERTIFICAZIONI, PIANO EMERGENZA, ETC.	3	5
A2	EROGAZIONE SERVIZI RICHIESTI:		
	A2.1 SUPPORTO TECNICO ON SITE	5	7
	A2.2 SUPPORTO TECNICO OFF SITE	1	3
	A2.3 SERVIZIO HELPDESK	5	7
A3	QUALIFICHE DEL PERSONALE:		
	A3.1 COMPETENZE TECNICHE	3	5
	A3.2 ESPERIENZE DI LAVORO PRECEDENTI	3	4
	A3.3 FORMAZIONE E CERTIFICAZIONI	0	2
A4	COLLOQUIO E VERIFICHE DEL PERSONALE:		
	A4.1 COLLOQUIO E COMPETENZE	3	5
	A4.2 LINGUA INGLESE E ITALIANA	3	5
A5	ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE, GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI E DELLE EMERGENZE	3	5
A6	PIANO DI FORMAZIONE	1	2
A7	MONITORAGGIO, REPORTISTICA E CONTROLLO QUALITÀ	3	5
A8	APPARECCHIATURE IN DOTAZIONE AL PERSONALE	2	5
A9	EVENTUALI PROPOSTE AGGIUNTIVE E/O MIGLIORIE	0	5
		35	65

Tabella 6 – Punteggi per gli Aspetti Metodologici, Tecnici e Qualitativi

36.2. Idoneità Tecnica ovvero Soglia Minima di Ammissibilità Tecnica

Per raggiungere l'idoneità tecnica ciascuna voce da A1 a A9 deve raggiungere non meno del Punteggio Minimo indicato, il cui totale rappresenta pertanto la **Soglia Minima di Ammissibilità Tecnica**, pari a 35/65.

Solo le offerte che soddisferanno la condizione sopra indicata, accederanno all'ultima fase della valutazione economica.

36.3. Attribuzione dei Punteggi Relativi al Prezzo

Il punteggio massimo a disposizione per il prezzo **P** è di punti **35**, ripartiti in base ai seguenti **pesi**:

- P1, ovvero *Costo Supporto Tecnico On Site*: massimo **10 punti**
- P2, ovvero *Costo Orario Intervento Off Hours*: massimo **2 punti**



- P3, ovvero *Coefficiente di Compensazione*: massimo **2 punti**
- P4, ovvero *Costo Servizio Helpdesk*: massimo **10 punti**
- P5, ovvero *Costo Opzione Servizio Helpdesk On Premise*: massimo **5 punti**
- P6, ovvero *Costo Servizio Helpdesk Off Hours*: massimo **2 punti**
- P7, ovvero *Costo Maggiorazione Singolo Utente*: massimo **2 punti**
- P8, ovvero *Costo Estensione 300 Utenti a Corpo*: massimo **2 punti**

Il valore P6 da soppesare sarà dato dalla media fra il prezzo del costo *Servizio Helpdesk Off Hours Esternalizzato* (valore **P6a** in **Allegato F**) e il prezzo del costo *Servizio Helpdesk Off Hours On Premise* (valore **P6b** in **Allegato F**):

P6a + P6b

P6 = -----

2

I punteggi P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 e P8 saranno pertanto calcolati con la seguente formula:

Prezzo minimo

Pi = Peso x -----

Prezzo offerto

Il punteggio finale **P** per ogni concorrente sarà quindi determinato dalla somma dei punteggi **Pi** secondo la formula:

P = P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8



37. Calendario Indicativo della Procedura

Il calendario indicativo della presente procedura è riassunto nella seguente **Tabella 7**:

CALENDARIO INDICATIVO DELLA PROCEDURA	
Descrizione	Data
Lancio della procedura di gara	12 Giugno 2017
Termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo	19 Giugno 2017, h 12:00
Sopralluogo	23 Giugno 2017, h. 10:00-17:00
Scadenza presentazione richieste di chiarimento	5 Luglio 2017, h 15:00
Scadenza presentazione delle offerte	12 Luglio 2017, h 15:00
Colloqui e Verifiche Inglese dei Candidati	17-18-19 Luglio 2017, h 9:00-18:00
Comunicazione dei risultati	entro il 4 Agosto 2017
Dimostrazione pratica	a partire dal 22 Agosto 2017
Firma del contratto	non meno di 14 giorni dopo la comunicazione dei risultati

Tabella 7 - Calendario indicativo della procedura

38. Adempimenti Necessari per l'Aggiudicazione

L'aggiudicazione diverrà definitiva in seguito al superamento della dimostrazione pratica di quanto offerto in sede di gara dal concorrente selezionato, per lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

Per quanto riguarda il Servizio Helpdesk, l'Impresa dovrà simulare, in un locale concesso dall'IUE, l'ambiente di produzione *on premise* e passare tutti i test volti a verificare che quanto proposto nell'offerta sia rispondente a vero e compatibile con quanto prescritto dal 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 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 dall'Istituto. Nei confronti dell'impresa dichiarata decaduta sarà incamerata la cauzione provvisoria e si procederà altresì all'applicazione delle sanzioni previste dalle normative vigenti.

39. 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 P)**;
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

40. 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 P**.

41. Responsabile del Contratto Stazione Appaltante

Per la Stazione Appaltante, il Responsabile del presente appalto è il Direttore del Servizio Informatico (ICT Service) 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.

42. Referente del Contratto Stazione Appaltante

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria, l'*ICT Contract Manager* del Servizio Informatico 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;
- richiedere l'eventuale allontanamento motivato e la conseguente sostituzione del personale dell'Impresa non gradito, previa opportuna giustificazione;
- proporre al Responsabile del Contratto di cui al precedente [Articolo 22.3](#) l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.

43. 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.**



44. Disposizioni Finali e Allegati

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto è costituito da n. **44 Articoli**, n. **61 Pagine** e n. **16 Allegati (A-P)** 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 per la Richiesta di Partecipazione al Sopralluogo Obbligatorio
- E. Modulo per l'Offerta Tecnica
- F. Modulo per l'Offerta Economica
- G. Caratteristiche Tecniche Minime delle Apparecchiature
- H. Conteggio Utenti al 1 Giugno 2017
- I. Statistiche Ticket
- J. Statistiche Telefonate Eseguite
- K. Priority Levels
- L. Esempi di Service Levels
- M. Calendario Festività IUE 2017
- N. Orari Apertura Biblioteca Anno Accademico 2016-'17
- O. Modulo per la Valutazione del Candidato
- P. Bozza di Contratto

Firma del Rappresentante Legale

Timbro della Ditta