



INFORMATION
AND
COMMUNICATION
TECHNOLOGY
SERVICE

**Gara con procedura aperta per la fornitura di servizi di stampa
gestiti presso l'Istituto Universitario Europeo**

Ref: ***CFT-EUI-ICTS-2016-001***

ANNO 2016



Sommario

CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI	4
1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo.....	4
2. Definizioni.....	4
3. Oggetto della Procedura	4
4. Informazioni sul Contratto	5
5. Obblighi Normativi a Carico dell'Impresa	6
CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	7
Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi	7
6. Descrizione dei Servizi.....	7
6.1. Oggetto del Servizio	7
6.1.1. Servizio copie/stampe tramite quote di stampa.....	9
6.1.2. Servizio di scan-to-mail e scan-to-folder.....	10
6.1.3. Servizio di OCR	10
6.1.4. Servizio di ricezione/invio fax.....	10
6.1.5. Servizio copie/stampe tramite carte prepagate	10
6.1.6. Servizio di stampa su Plotter	10
6.2. Esecuzione del Servizio	11
6.3. Requisiti Minimi delle Apparecchiature.....	11
6.4. Informazioni Essenziali sull'Infrastruttura Informatica dell'IUE.....	14
6.4.1. CLIENTS.....	14
6.4.2. SERVERS.....	14
6.4.3. NETWORKING.....	14
6.4.4. ACCESSO DA REMOTO.....	15
6.5. Specifiche del Software di Gestione (Print Server) e di Accounting	15
6.6. Specifiche del Servizio di Presidio e Assistenza Tecnica	16
6.7. Tempi d'Intervento	17
6.8. Formazione in Loco	18
Parte II - Informazioni Generali.....	19
7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio.....	19
8. Oneri e Obblighi a Carico dell'Impresa	20
9. Brevetti e Diritti d'Autore	21
10. Inadempienze e Penalità	21
Parte III – Personale Coinvolto nell'Erogazione dei Servizi	23
11. Supervisore del Servizio	23
Parte IV – IMMOBILI, MACCHINARI E ATTREZZATURE	24
12. Immobili	24
13. Apparecchiature	24
CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	25
14. Modalità di Presentazione delle Offerte	25
15. Informazioni Aggiuntive per la Presentazione delle Offerte	29



16. Sopraluogo Obbligatorio	29
17. Apertura delle Offerte.....	30
18. Cause di Esclusione	30
19. Criteri di Selezione	32
20. Criteri di Aggiudicazione	33
21. Calendario Indicativo della Procedura.....	35
22. Adempimenti Necessari per l'Aggiudicazione	36
23. Adempimenti Conseguenti l'Aggiudicazione	36
CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI	37
24. Informazioni Generali	37
25. Responsabile del Contratto	37
26. Referente del Contratto	37
27. Piano di Transizione	37
28. Disposizioni Finali e Allegati	38



CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI

1. Presentazione dell'Istituto Universitario Europeo

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

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

La sede legale è presso la Badia Fiesolana in Via dei Roccettini, n. 9 in San Domenico-Fiesole (FI-IT).

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

2. Definizioni

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

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

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

Per "Servizio" si intende l'oggetto delle presenti procedure.

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

Per "Multifunzione" si intendono periferiche sia ad alto che basso volume di lavoro, che integrano funzionalità di stampante, copiatrice, scanner e fax. Per "alto volume" si intendono unità installate in luogo pubblico quindi condivise da un numero elevato di utenti. Per "basso volume" si intendono unità installate nel singolo ufficio e condivise solo dagli occupanti dell'ufficio stesso.

3. Oggetto della Procedura

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 servizi di stampa integrati, scalabili ed aggiornabili atti a garantire determinati volumi di stampa/copertura/scansione/fax a tutti i membri e visitatori dell'IUE.

Oggetto dell'appalto è, quindi, la gestione globale dei flussi documentali prodotti dalle unità amministrative e accademiche dell'IUE dislocate nelle varie sedi descritte in [Articolo 7](#).

La descrizione puntuale dei flussi, presentata a solo scopo indicativo per consentire la preparazione dei progetti di gara, sono riportati negli **Allegati H ed I** di questo CSA. Il contenuto degli allegati non costituisce vincolo alcuno per l'Istituto.

L'Istituto si riserva di chiedere la variazione, in qualunque momento durante il periodo di validità del contratto, dei volumi di stampa/copertura/scansione/fax e l'ubicazione e/o il numero delle stampanti multifunzione messe a disposizione. I servizi richiesti dovranno essere erogati presso le strutture presenti e



future di competenza della Stazione appaltante (l'elenco delle attuali strutture è riportato all'[Articolo 7](#)).

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

4. Informazioni sul Contratto

Tipo di contratto	<p>Il contratto di servizio, concluso al termine della presente procedura, sarà basato sulla Bozza di Contratto all'Allegato O. Esso sarà integrato dal presente CSA e relativi allegati, dalla lettera d'invito e dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara corredata di tutta la documentazione annessa.</p> <p>Eventuali osservazioni e/o richieste di chiarimenti relative alla comprensione e/o interpretazione della Bozza di Contratto devono essere presentate, corredate di chiara spiegazione e giustificazione, entro il termine perentorio riportato all'Articolo 21. 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>60 (sessanta) mesi consecutivi a far data dalla firma del contratto, fatto salvo quanto definito nelle clausole di recesso (vedere Articolo II.14 della Bozza di Contratto all'Allegato O).</p>
Importo presunto	<p>L'importo presunto è stimato in €265.000 (duecentosessantacinquemila/00) annui IVA esclusa, per un valore totale di €1.325.000 (unmilionetrecentoventicinquemila/00) per i 5 (cinque) anni di durata complessiva del contratto.</p> <p>Il valore indicato è stato determinato sulla base dei servizi richiesti e del volume di copie e stampe bianco/nero e a colori effettuate nel quinquennio 2011/2015.</p> <p>La presente stima è valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto poiché calcolata basandosi su variabili il cui sviluppo futuro non è prevedibile. Pertanto essa non costituisce alcuna garanzia del volume di affari del futuro contratto né rappresenta obbligo alcuno per l'Istituto.</p> <p>Nell'importo sono comprese tutte le prestazioni previste dalla presente documentazione di gara e dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara se migliorativa e qualsiasi altro onere diretto e indiretto necessario per il regolare espletamento del servizio appaltato.</p>



5. Obblighi Normativi a Carico dell'Impresa

L'Impresa è tenuta ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavori, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

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



CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

Parte I – Caratteristiche Specifiche dei Servizi

6. Descrizione dei Servizi

6.1. Oggetto del Servizio

L'oggetto del presente appalto è la gestione quotidiana dei servizi di stampa/copiatura/scansione/fax presso le sedi dell'Istituto, ovvero:

- 1) Installazione e mantenimento delle macchine aventi le caratteristiche minime riportate nell'**Allegato J** e necessarie ad assicurare il volume di stampe richiesto;
- 2) installazione e mantenimento della infrastruttura informatica (hardware e software) necessaria a supportare il servizio di stampe, copie, scansioni e invio/ricezione fax. Il tipo di infrastruttura informatica proposto per la gestione delle attività deve essere presentato in progetto di gara, congiuntamente a numero, caratteristiche tecniche e disposizione delle apparecchiature. Riferimento per la definizione del piano di lavoro devono essere le planimetrie delle sedi come da **Allegato G2**. L'Istituto, si riserva in ogni caso, di valutare la congruità e la disposizione delle apparecchiature offerte;
- 3) installazione, manutenzione e gestione di un software di gestione e contabilizzazione compatibile con i maggiori sistemi open source e non, quali Microsoft Windows, Apple Mac OS X e iOS, Linux e Android, che permetta:
 - a) di definire da parte dell'Istituto politiche di utilizzo delle stampe per ridurre i costi di stampa (in particolare la possibilità di bloccare stampe superiori ad un certo numero di copie);
 - b) di garantire sicurezza, privacy e trasparenza:
 - i) nel caso di stampanti ad alto volume (ovvero tipicamente pubbliche): il sistema funzionerà solo con utenti autorizzati; rilascerà le stampe solo al momento in cui l'utente effettuerà il login sulla periferica; trasmetterà scansioni solo a nome dell'utente che ha effettuato il login;
 - ii) nel caso di stampanti a basso volume (ovvero tipicamente disponibili ad un ristretto gruppo di utenti): rilascerà le stampe solo ad utenti autorizzati ma senza necessità di login (ovvero rilascerà le stampe istantaneamente); in caso di scan o fax, invece, il sistema deve prevedere un metodo per identificare l'utente.
 - c) la gestione di gruppi di accesso: assegnare determinate periferiche solo ad un gruppo Active Directory ristretto di utenti;
 - d) il "follow to print": laddove la stampa non sia immediata, l'utente potrà stampare il proprio lavoro autenticandosi su qualsiasi periferica dedicata al suo tipo di utenza;
 - e) il monitoraggio in remoto delle apparecchiature, per controllarne lo status e condizioni di alert, notificando via email le condizioni di errore o necessità di sostituzione dei consumabili (in particolare il toner);
 - f) **CARATTERISTICA MIGLIORATIVA; dashboard della multifunzione profilata per utente: le diverse funzionalità delle stampanti potranno essere personalizzate per determinati gruppi di utenti Active Directory (per esempio un utente autorizzato vede cartelle scan-to-folder diverse dagli altri utenti oppure una serie di destinatari particolari in caso di scan-to-mail).**
- 4) fornitura di tutti i consumabili necessari al funzionamento (carta esclusa);
- 5) formazione per il corretto utilizzo delle apparecchiature destinata agli utenti, da realizzarsi soprattutto ad inizio di ogni anno accademico dell'Istituto dedicando attenzione particolare ai ricercatori del primo anno;



- 6) supporto continuativo e sistematico a tutti gli utenti per assicurare il corretto utilizzo del Servizio;
- 7) assistenza tecnica e presidio giornaliero così come indicato al **punto 6.6.**

Vi è inoltre un esiguo numero di stampanti locali di proprietà dell'IUE (vedi l'Allegato H6) di cui si richiede all'Impresa di prendersi carico della relativa manutenzione ordinaria (fornitura driver, sostituzione di consumabili—esclusa carta, inceppamento carta, gestione pratica riparazioni con la casa madre). Si precisa che queste stampanti non sono comprese nella contabilizzazione delle pagine.

La soluzione proposta dovrà permettere:

- la razionalizzazione dei processi di stampa in maniera da ridurne i costi attuali e rendere più efficace ed efficiente tutto il processo di riproduzione documentale;
- la riduzione del numero di stampanti “da tavolo” e/o “personalì” in favore di stampanti multifunzione ad uso pubblico e/o condivise da un numero ristretto di utenti preferenziali (p.e. direttori, professori, presidente, segretario generale);
- la riduzione di fax “da tavolo” e delle relative linee telefoniche dedicate;
- l'eliminazione del fax e delle relative linee telefoniche dedicate dagli apparati multifunzione.

In quest'ottica, l'Impresa aggiudicataria dovrà tenere conto della distribuzione delle varie unità amministrative ed accademiche nonché utenze preferenziali al fine di identificare il miglior rapporto fra numero, tipologia e distribuzione di periferiche da installare in funzione dei volumi di stampa da garantire e della tipologia di utenza.

L'Impresa dovrà prevedere un numero ed una collocazione degli apparati multifunzione ad alto volume almeno pari a quelli attuali.

Ciononostante, essendo prevista una importante riallocazione delle unità amministrative ed accademiche, la collocazione e il numero potrà essere suscettibile di cambiamenti durante il corso del contratto. In questo caso la soluzione proposta dovrà assicurare lo stesso livello di qualità del servizio.

La soluzione proposta dovrà permettere a tutti i membri dell'IUE la stampa da tutti i computer connessi alla rete dell'Istituto, da computer portatili collegati via wireless aziendale e da device mobili come smartphone, tablet, etc.

La soluzione deve essere efficiente, solida e in grado di fornire un servizio di alta qualità per tutta la durata del contratto.

Il Concorrente dovrà elevare a valore una soluzione omnicomprensiva in grado di garantire un numero minimo totale di copie e/o stampe annue pari a 4.000.000 (quattromilioni) per le produzioni b/n e 400.000 (quattrocentomila) per le produzioni a colori ed espresso in costo per copia per le due tipologie.

La produzione di un volume superiore di pagine verrà fatturato ad un costo per copia non superiore, e comunque per un totale che non può eccedere il 50% del valore del contratto.

Qualunque evoluzione della infrastruttura fornita, entro un margine del 10% rispetto al numero iniziale di apparecchi forniti, non aumenterà il costo per copia indicato precedentemente.

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: il Concorrente permetterà lo storno su base annuale delle copie non usufruite e/o il riporto su base annuale delle copie non usufruite sull'anno successivo. Nel caso di storno, il Concorrente dovrà chiaramente indicare il valore per copia non usufruita che intende stornare.

Ai fini della formulazione della proposta progettuale, viene fornito l'elenco riassuntivo di tutte le copie e stampe effettuate negli anni 2014 e 2015 da tutte le unità amministrative ed accademiche dell'Istituto



(Allegati H) nonché l'elenco e la distribuzione dell'attuale parco macchine (**Allegato G1**).

L'offerta economica si intenderà, inoltre, comprensiva di:

- installazione (consegna al piano e posizionamento finale) e trasporto a inizio appalto e/o in seguito a spostamenti di tutte le attrezzature fornite dall'Impresa;
- rimozione e trasporto a fine appalto di tutte le attrezzature e software fornite dall'Impresa¹;
- presidio per assistenza tecnica (**punto 6.6**);
- diritto di chiamata, manodopera, pezzi di ricambio e d'uso con la sola esclusione della carta;
- asporto dei materiali di risulta (toner, rullo fusore, imballaggi, etc.);
- smaltimento a norma di legge dei residui esausti.

L'Impresa dovrà fornire e gestire tutti gli elementi relativi ai servizi richiesti ai successivi **punti 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5 e 6.1.6** compresa l'installazione e la manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria di:

- Server
- Software
- Licenze
- Stampanti multifunzione e relativa cavetteria
- Sistemi di autenticazione, contabilizzazione e pagamento
- Materiali di consumo (ad esclusione della carta)

nonché la **formazione degli utenti** e qualsiasi altro requisito necessario per operare quotidianamente ed efficientemente, ivi incluse le **future evoluzioni** che potranno aver luogo nel corso dell'appalto.

Per tutta la durata del contratto l'IUE fornirà:

- Spazio per implementare la soluzione;
- Energia elettrica per eseguire la soluzione;
- Locali per ospitare il presidio tecnico in loco e per immagazzinare materiali di consumo e pezzi di ricambio;
- Un interno telefonico;
- Punti di rete e punti di alimentazione per tutti i dispositivi necessari;
- Accesso alle varie sedi per il presidio tecnico in loco.

6.1.1. Servizio copie/stampe tramite quote di stampa

L'Impresa dovrà assicurare l'accesso al servizio tramite autenticazione e l'impostazione di quote stampa per singolo o per gruppi di utenti. L'impresa dovrà altresì farsi carico della gestione degli accessi e delle quote di stampa in base alle politiche definite dal Servizio Responsabile (p.e. assegnazione dei diritti e delle rispettive quote per i nuovi arrivi, rimozione dei diritti e delle quote per gli utenti che lasciano l'Istituto, etc.) tramite il presidio tecnico come da **punto 6.6**.

¹ In nessun caso l'Istituto sarà tenuto a riscattare le attrezzature installate dall'Impresa.



6.1.2. Servizio di scan-to-mail e scan-to-folder

L'impresa dovrà assicurare l'accesso al servizio tramite autenticazione. La soluzione dovrà prevedere sia scansione su aree comuni che personali. L'impresa dovrà altresì farsi carico della gestione degli accessi tramite il presidio tecnico come da [**punto 6.6.**](#)

6.1.3. Servizio di OCR

L'impresa dovrà assicurare l'accesso al servizio tramite autenticazione, il supporto per le lingue Inglese, Italiano, Francese, Spagnolo e Tedesco, file di destinazione in formato Excel, Word e PDF editabile.

6.1.4. Servizio di ricezione/invio fax

L'impresa dovrà assicurare una soluzione fax server centralizzata integrata con il sistema operativo dei clienti dell'istituto (p.e. stampante virtuale per inviare e mailbox per ricevere, oppure integrazione con MS Outlook).

6.1.5. Servizio copie/stampe tramite carte prepagate

L'Impresa dovrà assicurare la distribuzione di schede prepagate ai visitatori esterni, tramite distributore automatico, che consentano la produzione di copie e stampe su almeno una periferica per ciascuna sede dell'Istituto.

Le copie, potranno essere effettuate solo dopo l'inserimento della scheda prepagata nell'apposito lettore, che decurerà il valore iniziale a seconda delle copie effettuate.

Le stampe, una volta inviate, dovranno essere riconosciute dall'utente su apposito schermo, selezionate e stampate previo inserimento della scheda prepagata nell'apposito lettore, che decurerà il valore iniziale a seconda delle stampe effettuate.

In alternativa, il Concorrente dovrà descrivere una soluzione contabilizzata e "user friendly" che permetta a visitatori dell'IUE, quindi sprovvisti di badge e di utenza su AD, di poter eseguire stampe e fotocopie a pagamento in ciascuna sede dell'Istituto (p.e. tramite servizio print-to-mail, etc.).

6.1.6. Servizio di stampa su Plotter

L'Impresa dovrà assicurare un Plotter per la stampa di planimetrie di qualità. Il Plotter dovrà avere le caratteristiche minime come da **Allegato J**.

Analogamente alle stampanti multifunzione, si precisa che sarà a totale carico dell'Impresa l'installazione e relativa rimozione a fine contratto, la configurazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria del Plotter così come la fornitura dei consumabili ad esclusione della carta. Considerato l'utilizzo saltuario e specifico del Plotter da parte di una sola unità amministrativa e di un gruppo ristretto di utenti, il monitoraggio remoto, la gestione degli accessi e la contabilizzazione delle relative stampe saranno facoltativi ovvero non obbligatori.



6.2. Esecuzione del Servizio

L'Impresa, per garantire un corretto avvio del servizio, dovrà entro **30 (trenta) giorni** dall'aggiudicazione provvedere all'installazione delle soluzioni proposte in sede di gara e necessarie al fabbisogno delle varie unità e servizi dell'Istituto, e relativa infrastruttura informatica hardware e software, ovvero in base ad un programma concordato con il Servizio Responsabile. Nello specifico, **gli apparati multifunzione dovranno essere consegnati ed installati tassativamente durante il fermo Istituto ovvero nel periodo dal 1 al 21 Agosto 2016** secondo un piano concordato con il Servizio Responsabile.

L'Impresa dovrà inoltrare al Servizio Responsabile l'elenco delle apparecchiature installate entro massimo **30 (trenta) giorni** dall'installazione, avendo cura di indicare:

- la marca e il modello dell'apparecchiatura installata;
- la data dell'installazione e relativa ubicazione;
- n. copie / minuto;
- accessori presenti;
- istruzioni d'uso.

Sempre che non siano modelli migliori e a insindacabile giudizio del Servizio Responsabile, qualora le apparecchiature installate non corrispondessero a quanto presentato in sede d'offerta, le stesse dovranno obbligatoriamente essere ritirate e sostituite entro **15 (quindici) giorni** con i modelli presentati in sede d'offerta. Nel caso di non conformità, saranno applicate le penali previste al successivo [Articolo 10](#).

Entro **30 (trenta) giorni** dalla scadenza del contratto, salvo diversi accordi con l'Istituto, l'Impresa dovrà ritirare a propria cura e spese le apparecchiature, che rimarranno pertanto di proprietà dell'Impresa, senza sollevare eccezione alcuna.

6.3. Requisiti Minimi delle Apparecchiature

Le macchine multifunzioni devono essere digitali, di elevata affidabilità, nuove di fabbrica in ogni loro componente e quindi non rigenerate. Devono inoltre appartenere ad una linea di produzione in vigore ovvero senza data dichiarata di fuoriuscita dal mercato. Tutte le apparecchiature devono essere corredate da manuale d'uso e documentazione tecnica e soddisfare i requisiti tecnici minimi descritti in **Allegato J** e di seguito.

Le apparecchiature devono essere alimentate direttamente con la tensione erogata in Italia, essere provviste di regolare marcatura "CE", essere conformi alla direttiva CE 95/2002 e alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica, essere prodotte da ditte certificate ISO 9001:2008 (sistema di gestione della qualità) e ISO 14001:2004 (sistema di gestione ambientale).

L'Impresa deve garantire la conformità delle apparecchiature alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Ogni sistema di stampa dovrà essere accompagnato da una scheda tecnica di sicurezza relativa a:

- emissione ozono;
- emissione polveri;
- emissione di cadmio, cromo esavalente, mercurio e piombo;
- emissione di calore;



- livello rumorosità.

Le multifunzione dovranno comprendere le seguenti funzionalità e/o caratteristiche:

- grammatura carta da 72 a 84 gr/mq;
- formato carta A4 e A3;
- copia in b/n e a colori;
- stampa in b/n e a colori;
- stampa da computer Windows, Mac e Linux su rete locale cablata o wireless nonché da dispositivi mobili Windows, Apple e Android su rete wireless dell'Istituto;
- fronte/retro;
- OCR;
- fax;
- scelta del formato della carta in fase di invio copia o stampa dal computer o dispositivo mobile;
- immissione manuale della carta (bypass);
- scansione b/n, scala di grigi e colore;
- scan-to-folder con qualità minima di 600dpi;
- scan-to-mail con qualità minima di 200dpi;
- scansione ed archiviazione documenti mediante salvataggio su file, almeno in formato PDF, via protocollo CIFS, su di una share (scan-to-folder) esportata da una SAN EMC² VNX5300. I diritti di accesso alla share verranno regolati dal Directory Service dell'Istituto (Microsoft Active Directory, v2008R2);
- scansione con destinazione email (scan-to-mail);
- multitasking: possibilità di effettuare più funzioni in parallelo;
- eventuali mobiletti di sostegno delle apparecchiature per portarle ad altezza utente;
- accounting, ovvero l'allineamento del proprio sistema di autenticazione con il Directory Service dell'IUE (Microsoft Active Directory v2008R2);
- pannello alfanumerico tramite cui autenticarsi per accedere alle varie funzioni;
- menù di gestione delle varie funzioni (dashboard) in lingua Inglese;
- essere raggiunte via browser con username e password, con privilegi di operatore o di amministratore da parte dell'agente responsabile dell'Istituto, per la loro amministrazione o interrogazione;
- lettore di badge magnetico (lettura su traccia ISO2) tramite cui autenticarsi per accedere alla varie funzioni;
- **CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: lettore badge RFID/Titan (con specifiche come da Allegato K)**
- **CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: accounting intelligente: una stampa in b/n mandata erroneamente a colori sarà conteggiata come b/n oppure le pagine b/n all'interno di un documento a colore saranno conteggiate come tali.**

Il servizio di stampa su stampanti multifunzione dovrà avvenire mediante una “coda di stampa” centralizzata.

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: la soluzione proposta deve prevedere che, in caso di latenza di un job (p.e.



stampa di un file di grosse dimensioni), lo stesso non deve rallentare l'esecuzione di altri job in coda.

CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: il Concorrente dovrà garantire una latenza non superiore ai 15 (quindici) secondi.

Inoltre, i sistemi multifunzione dovranno essere dotati di:

- driver di funzionamento dei maggiori sistemi open source e non quali Microsoft, Apple, Linux, Citrix;
- un software di gestione per le stampe e di controllo dei costi di stampa e copiatura. Le specifiche di dettaglio del software di gestione e del sistema di accounting sono indicate al successivo [punto 6.5](#);
- un contatore dal quale si possa desumere il numero delle copie e stampe a colori ed in b/n prodotte. La lettura deve essere facilmente consultabile anche da parte dell'utenza;
- linguaggi di stampa nativi quali PCL5 e PCL6, PPDS, PostScript 3 e loro evoluzioni;
- accessori di finitura come Fascicolazione, Punzonatura e Pinzatura;
- un sistema di rilevamento automatico di guasti o di anomalie capace di inviare notifiche tramite email o alerting system al sistema di monitoraggio.

Per ogni stampante multifunzione sarà disponibile una sola porta di rete con velocità 100 Mbps o 1 GBps. Il Concorrente dovrà tenere presente che non è raccomandato collegare le stampanti multifunzione alla rete WiFi dell'Istituto e non è permesso usare una WiFi proprietaria. Inoltre non è possibile estendere la rete dell'Istituto per mezzo di hub e/o switch proprietari o in alcun altro modo (come da policy [AUP](#) dell'Istituto).

Le multifunzione saranno connesse alla rete dell'Istituto, suddivisa in macro-aree in ciascuna delle quali avranno a disposizione una Virtual LAN (vlan) dedicata e diversa da quella dei clients e saranno indirizzabili in rete via protocollo TPC/IP.

Le stampanti dovranno essere collegate alla rete dell'Istituto via cavo, inoltre potranno essere visibili tramite la pubblicazione del servizio di stampa su un unico indirizzo IP in maniera da essere indirizzate da tutti i client in modo univoco e non creare interferenze con la rete WiFi dell'Istituto.

Ove l'infrastruttura di rete non possa garantire un collegamento via cavo, la stampante multifunzione piccolo volume dovrà poter essere collegata direttamente ai computer via cavo USB fatto salvo la garanzia di contabilizzazione pagine.

La contabilizzazione delle stampe effettuate su stampante multifunzione piccolo volume collegate ai PC locali via USB, dovrà essere effettuata mensilmente in maniera manuale. Qualora l'Impresa ritenga di poter automatizzare tale procedura via software, la stessa dovrà farsi carico di qualsiasi onere, ivi compreso licenze, software e relativa integrazione con l'attuale infrastruttura informatica dell'Istituto.

Le stampe effettuate in mobilità via WiFi dell'Istituto dovranno essere contabilizzate con le stesse modalità utilizzate dalla stampa da computer in rete.

Nel proporre le soluzioni tecniche l'impresa dovrà tener conto di tutti i vincoli sopra citati.

Qualora, l'IUE riscontri che alcune macchine risultino inadeguate rispetto alle esigenze, l'Impresa sarà tenuta, su richiesta della stessa, a sostituire un'apparecchiatura in dotazione con altra più idonea ed a



garantire i servizi richiesti.

6.4. Informazioni Essenziali sull'Infrastruttura Informatica dell'IUE

Al fine di agevolare la formulazione della proposta progettuale, riportiamo qui di seguito le informazioni essenziali relative all'infrastruttura informatica dell'Istituto Universitario Europeo. In modo particolare, le varie tipologie di sistemi operativi e servers presenti e i tipi di connessione tra le varie sedi:

6.4.1. CLIENTS

Sistemi operativi presenti sui PC e laptop dell'IUE:

- Microsoft Windows 7 e successivi
- Citrix client (ICA)
- Linux
- Apple Mac OS X Yosemite e successivi
- Apple IOS 5 e successivi
- Android 4 e successivi
- Windows Phone 7 e successivi

6.4.2. SERVERS

Lista dei server presenti all'Istituto:

- VMWare VSphere v5.5 Virtual Infrastructure
- Microsoft Windows 2008 R2 server SP1
- Microsoft Windows 2012 R2 server
- Citrix metaframe presentation server
- Linux – Red Hat
- Microsoft Systems Management Server (SCCM 2012)

6.4.3. NETWORKING

Protocollo di rete: TCP/IP

Le cinque sedi principali (Badia Fiesolana, Villa San Paolo, Convento di San Domenico, Villa il Poggio, Villa Salviati) 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.



6.4.4. ACCESSO DA REMOTO

Connessione VPN IPsec mediante client.

6.5. Specifiche del Software di Gestione (Print Server) e di Accounting

- a. I software di gestione e di accounting richiesti, devono fare parte di un'unica suite applicativa. Il requisito minimo richiesto è la compatibilità con i maggiori sistemi open source e non quali Microsoft (2008R2, 2012R2, Windows 7 e superiori ivi incluso Windows 10), Macintosh OSX 10.7 e superiori, Linux, Citrix;
- b. L'Istituto mette a disposizione dell'Impresa, per l'installazione del software di gestione e di accounting, la sala macchine della Badia Fiesolana con due differenti possibilità:
 - una virtual machine, in hosting su VMWARE vSphere v5.5 infrastructure, con sistema operativo Microsoft Windows server 2008R2 o 2012R2; in questo caso i salvataggi dei dati possono essere a carico dell'Istituto (VMWare VDP v6.xx). Spazio disco massimo a disposizione sul datastore VMWare: 300GB. Da valutare soluzioni con necessità di spazio disco superiori;
 - spazio fisico per installare un server da rack (Rack DELL 4210 standard, 19 pollici di larghezza, dimensioni del cabinet: 608 mm di larghezza x 999 mm di profondità) con 1 o 2 unità massimo di altezza; in questo caso, sia l'apparecchiatura hardware necessaria che i salvataggi dei dati saranno a carico dell'Impresa.
- c. L'Impresa aggiudicataria s'impegnerà:
 - a fornire il numero adeguato di licenze necessarie per la copertura di tutte le installazioni server del sistema di accounting e di gestione ed a garantire al costo offerto in sede di gara, ulteriori licenze qualora nel corso di validità dell'appalto siano necessarie ulteriori installazioni di sistemi server;
 - ad aggiornare detto software alle nuove versioni rilasciate dalle società terze parti, sia per i "minor upgrade" rilasciate per la risoluzione di problemi, sia che per "major upgrade" che includono il rilascio di nuove funzionalità;
 - a distribuire, previo accordo del Servizio Responsabile, nuovi driver o software che nel corso di validità dell'appalto dovessero rivelarsi necessari.
- d. Le caratteristiche funzionali minime richieste per il software di gestione e accounting sono:
 - interfaccia grafica per la gestione dei sistemi di stampa forniti dall'Impresa aggiudicataria;
 - consentire al responsabile dell'IUE, di definire delle politiche di utilizzo delle stampe degli utenti per la razionalizzazione dei flussi;
 - la funzionalità del sistema di accounting non deve essere vincolante per il sistema di stampa, in caso di non funzionamento del software di accounting, gli utenti devono comunque poter stampare da tutti i device anche se non saranno contabilizzate in tempo reale le copie stampate;
 - l'analisi e la diagnosi delle cause del malfunzionamento del software di Accounting sono a totale onere dell'azienda appaltante che dovrà inviare un proprio esperto per valutare in situ le cause del malfunzionamento e provvedere anche se necessario alla modifica del codice da parte della software house che ha prodotto tale software di Accounting;
 - il mancato conteggio delle pagine stampate, causato dal malfunzionamento del software di Accounting, non sarà rimborsato in nessuna circostanza;
 - conteggio delle stampe e delle fotocopie per utente o per gruppi di utenti di AD;
 - possibilità di definire dei centri di costo;
 - creazione di report in formato importabile in ambiente Microsoft Excel (p.e. XLS, CSV, XML, etc.) che riportano la suddivisione delle copie e/o delle stampe per utenti, per gruppi di utenti AD e per centri di costo;
 - possibilità di inibire la stampa a colori a gruppi di utenti AD;
 - la possibilità di definire quote d'uso per utente o gruppo di utenti AD.



6.6. Specifiche del Servizio di Presidio e Assistenza Tecnica

- a) L'impresa dovrà garantire un servizio di presidio giornaliero durante gli orari d'ufficio dalle ore 8.30 alle 17.30 nei giorni di apertura dell'Istituto (vedere **Allegato M**);
CARATTERISTICA MIGLIORATIVA: presidio fino alle 18:00 a parità di costo.
- b) Il personale del presidio dovrà provvedere al monitoraggio delle apparecchiature, fornire e installare i materiali di consumo (esclusa la carta) e di quant'altro serva per mantenere in perfetto stato di funzionamento tutte le apparecchiature installate, gestire il coordinamento dell'assistenza tecnica, eseguire il primo intervento tecnico a fronte di un malfunzionamento o chiamata (vedi **punto g-xii**) in modo da garantire un servizio continuativo ed efficiente;
- c) **L'Impresa dovrà garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature presenti nei locali della Biblioteca e nelle sale dei ricercatori dislocate in più sedi (Badia Fiesolana, Villa Schifanoia, Villa San Paolo, Villa Salviati e Villa La Fonte) anche negli orari e giorni di chiusura dell'Istituto;**
- d) Il tecnico impiegato per il presidio dovrà provvedere al controllo e alla gestione delle code di stampa;
- e) Il tecnico impiegato per il presidio dovrà corrispondere alle seguenti caratteristiche:
 - possesso di certificazioni sui sistemi di stampa offerti;
 - conoscenza dell'ambiente Windows Server e del directory service Microsoft (Active Directory);
 - conoscenze dei sistemi operativi Windows, Mac e Linux;
 - conoscenza della lingua inglese (è richiesto almeno il livello B2 del [Common European Framework of Reference for Languages](#)) per interracciarsi per mezzo della posta elettronica, telefono e/o di persona con l'utenza prevalentemente internazionale dell'Istituto; il livello dell'inglese sarà sottoposto a verifica scritta ed orale;
 - automunito per spostarsi in autonomia tra le varie sedi dell'Istituto;
- f) Il presidio dovrà essere dotato di tutto il materiale (p.e. portatile, tablet, cellulare con relativo piano voce e dati², etc.) necessario per compiere le proprie funzioni in mobilità e totale autonomia;
- g) Il servizio di assistenza tecnica dovrà necessariamente comprendere:
 - i. la fornitura di tutti i materiali consumabili ad eccezione della carta (p.e. toner, rullo fusore, etc.);
 - ii. la fornitura di tutta la cavetteria (p.e. cavi di alimentazione, di rete, USB, etc.) necessaria al collegamento delle stampanti ;
 - iii. la fornitura di un numero telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità anche fuori dai normali orari lavorativi previsti;
 - iv. la manutenzione preventiva, comprensiva delle periodiche operazioni di pulizia, lubrificazione e sostituzione di materiali logori nel numero e con la frequenza necessari ad assicurare il corretto funzionamento delle apparecchiature installate;
 - v. le attività di riparazione e di sostituzione delle parti guaste, compresi gli elementi in vetro o in plastica e cavi di collegamento, completamente a carico della società aggiudicataria (sia componenti che mano d'opera);
 - vi. gli aggiornamenti software dei vari firmware e/o driver delle multifunzione sui print server e sui client;

² In alternativa, l'IUE può fornire un cellulare con piano voce e dati dietro pagamento di un contributo annuale.



- vii. l'aggiornamento della documentazione (p.e. pagine web con istruzioni di configurazione per i diversi client, cartellonistica, etc.) per l'utenza finale in **lingua inglese**;
- viii. la manutenzione hardware e software dei sistemi di stampa, ivi compresi gli eventuali aggiornamenti software degli applicativi di accounting e gestione di stampa;
- ix. l'assegnazione e/o il rinnovo di quote stampa per tutti gli utenti aventi diritto nonché l'assegnazione o rimozione di diritti di stampa per singolo o gruppi di utenti;
- x. la configurazione di scan-to-mail e scan-to-folder;
- xi. fornire in formato elettronico (importabile in Excel) entro il **5 (cinque) di ogni mese**, dei report statistici ed economici suddivisibili per singoli utenti, per gruppi e/o centri di costo (**Allegato L**);
- xii. interfaccia e primo punto di contatto per rispondere a segnalazioni di malfunzionamento o richieste di riaccredito delle copie a fronte veicolate via email ad un indirizzo di posta elettronico dedicato (printsupport@eui.eu) o via interno telefonico dedicato.

Gli interventi effettuati in relazione alle suddette attività, non potranno dare luogo ad alcun addebito, nemmeno per oneri indiretti o riflessi o per diritti di chiamata, a carico dell'IUE.

Il personale addetto al presidio, dovrà essere munito di tessera indicante la denominazione dell'Impresa aggiudicataria da cui dipende, indossare un abbigliamento che ne identifichi la qualifica ed essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

L'IUE si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale di presidio qualora esso non risponda alle caratteristiche sia tecniche che professionali.

6.7. Tempi d'Intervento

L'Impresa dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature fornite, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'IUE, l'assistenza tecnica e ponendo in essere ogni attività necessaria per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutta la durata del contratto.

In caso di richieste amministrative (p.e. autorizzazione utenti, integrazione quote di stampa, etc.), l'Impresa è obbligata ad intervenire entro **30 (trenta) minuti lavorativi** successivi alla richiesta.

In caso di malfunzionamento, l'Impresa è obbligata a intervenire entro il termine delle **2 (due) ore lavorative** successive alla registrazione della richiesta. Qualora l'intervento non sia risolutivo, l'Impresa dovrà informare tempestivamente il Servizio Responsabile.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro **15 (quindici) ore lavorative** successive alla richiesta, l'Impresa dovrà **provvedere alla sostituzione dell'apparecchiatura** con una avente identiche caratteristiche o superiori (e in ogni caso conforme a quanto previsto dal presente CSA) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di quest'ultima.

Non è consentito all'Impresa di utilizzare pezzi di ricambio riciclati o ricondizionati se non in caso di eccezionale urgenza e comunque in **via temporanea** fino alla disponibilità del pezzo nuovo.

Al fine di valutare l'efficienza del servizio di assistenza tecnica dell'Impresa, l'IUE deve poter verificare per ogni apparecchiatura installata: la data, l'ora ed il tipo di malfunzionamento presentato e la data e l'ora dell'intervento tecnico e l'esito dell'intervento stesso.

È compito dell'Impresa, apporre in maniera visibile sulle apparecchiature installate un'etichetta adesiva riportante, il numero di telefono e l'indirizzo email a cui inviare la richiesta di chiamata.



6.8. Formazione in Loco

L'Impresa, successivamente all'avvenuto collaudo delle apparecchiature, dovrà provvedere, secondo un calendario concordato tra le parti, alla formazione in loco di tutto il personale appartenente alle varie unità amministrative ed accademiche dell'IUE. La formazione dovrà prevedere 3 (tre) diversi profili: l'utente semplice, l'utente di riferimento interno all'unità organizzativa e l'amministratore. Per ciascun profilo dovranno essere fornite informazioni cartacee sintetiche riguardo il tipo di formazione specifica.

Per tutti gli **utenti semplici**, verranno effettuate delle brevi presentazioni (una per Unità) in appositi spazi messi a disposizione dall'Istituto. Oggetto della formazione dovrà essere:

- presentazione delle apparecchiature installate;
- utilizzo della funzione copia;
- utilizzo della funzione stampa;
- utilizzo della funzione scansione;
- utilizzo della funzione fax;
- utilizzo della funzione OCR;
- procedure per l'individuazione e la soluzione degli inconvenienti più frequenti (p.e. code di stampa o inceppamento carta, etc.);
- uso improprio delle macchine con particolare riguardo a condizioni di sicurezza e danneggiamento delle apparecchiature, che comportano la mancata applicazione delle condizioni di garanzia e di manutenzione ordinaria/straordinaria a carico della ditta.

Agli **utenti di riferimento** (massimo due per Unità) dovrà essere fornito un approfondimento al fine di renderli autonomi per la risoluzione dei problemi più comuni come:

- ricaricamento carta;
- stampe personalizzate (su carte speciali);
- gestione delle code di stampa.

Per gli **amministratori** (due persone) dovrà esser previsto un corso approfondito, in grado di renderli autonomi per gli interventi base quali:

- configurazione da PC;
- lettura reportistica.

Per i **ricercatori** la formazione sarà effettuata ad ogni inizio anno accademico, in particolare sull'utilizzo delle funzionalità di base (p.e. copia, scanner, OCR, scan-to-mail, scan-to-folder, etc.).

L'Istituto si riserva, inoltre, la facoltà di chiedere all' Impresa aggiudicataria di ripetere periodicamente la formazione ai tre profili di utenti (p.e. a seguito di nuove assunzioni, cambio di funzione, etc.).



Parte II - Informazioni Generali

7. Sedi per lo Svolgimento del Servizio

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

- **Badia Fiesolana**, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Sanfelice**, Via dei Roccettini, 5 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Paola**, Via dei Roccettini, 5 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **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)
- **Complesso Villa Schifanoia – Casale – Villino - Cappella**, Via Boccaccio, 115/121 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa Raimondi**, Via Boccaccio, 111 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa San Paolo**, Via della Piazzuola, 43 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa il Poggio**, Piazza Edison, 11 - 50133 Firenze (FI)
- **Complesso di 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)

Una rappresentazione grafica della distribuzione del campus è disponibile online all'indirizzo:

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=ztINWqF7vxG8.kUbBBKeV6uVw&msa=0&hl=en&ie=UTF8&t=m&ll=43.797863,11.282358&spn=0.040268,0.060081&z=14&source=embed>

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.

7bis. Utenze

L'Istituto allo stato attuale conta le seguenti Unità Amministrative ed Accademiche sparse su diversi edifici come da [Articolo 7](#):

Ufficio del Presidente
Ufficio del Segretario Generale



Servizio Accademico
Servizio della Comunicazione e delle Relazioni Pubbliche
Servizio della Contabilità
Servizio del Controllo Interno
Servizio Finanziario (BFA)
Servizio Informatico (ICT)
Servizio Logistico (REF)
Servizio del Personale (HR)
Archivi Storici dell’UE (HAEU)
Biblioteca
Dipartimento di Economia (ECO)
Dipartimento di Legge (LAW)
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (SPS)
Dipartimento di Storia e Civiltà (HEC)
Max Weber Programme (MWP)
Robert Schuman Centre for Advanced Studies (RSCAS)

L’IUE conta all’incirca 3.000 membri registrati di cui circa 1.000 attivamente presenti all’Istituto. Di questi, 500 circa sono Ricercatori o Alumni (fruitori delle Sale Pubbliche) e i restanti suddivisi fra personale amministrativo, corpo docente e “fellows”, tutti con uffici assegnati o condivisi. Gli utenti preferenziali (corpo docente e management) ammontano a poco meno di 100 utenti.

8. Oneri e Obblighi a Carico dell’Impresa

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

Oltre agli obblighi esplicitati in contratto, l’Impresa deve assicurare che le apparecchiature utilizzate per espletare il Servizio siano conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza e antinfortunistica e il fotoconduttore e i materiali di consumo utilizzati dalle apparecchiature devono essere atossici e non nocivi alla salute degli utilizzatori.

Resta in gestione ed a carico dell’Impresa il completo ritiro dei materiali di risulta (come toner, rullo fusore, etc.; carta esclusa), derivanti dall’utilizzazione delle apparecchiature, che dovranno essere asportati e smaltiti nel totale rispetto delle vigenti normative regolanti il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti normali e quelli tossici e nocivi.

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 e concesse 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 e messa in esercizio.

L’Istituto resta completamente sollevato da qualsiasi onere inerente alla realizzazione dei servizi disciplinati dal presente CSA.

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.



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.

La totale e completa integrazione della soluzione tecnica con l'infrastruttura informatica ospite (p.e. evitare perturbazione del funzionamento di altri software) nonché la garanzia della sua effettiva fruibilità (p.e. tempi di risposta adeguati) rimane onere dell'Impresa, ivi compreso qualunque costo derivato dalla risoluzione di problematiche legate all'evoluzione dell'infrastruttura.

Qualunque report statistico ed economico generato dall'Impresa riamane proprietà dell'istituto.

L'impresa fornirà regolarmente la documentazione atta a comprovare il corretto smaltimento dei residui (p.e. Formulario Identificazione Rifiuti - FIR, Modello Unico Dichiarazione Ambientale – MUD, registro di carico e scarico dei rifiuti) come previsto dal D.Lgs. n. 22/1997 (decreto Ronchi) e successivamente dal D.Lgs. n.152/2006.

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.

9. Brevetti e Diritti d'Autore

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

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

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

L'Impresa dovrà rispettare quanto disposto dalle direttive CEE n. 250/91 del 14 maggio 1991 relativa alla tutela giuridica dei software e CEE n. 98/93 del 29 ottobre 1993, concernente l'armonizzazione dei termini di durata di protezione del diritto d'autore e di alcuni diritti connessi.

10. 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 O**).

1. In caso di ritardato o irregolare avvio del servizio rispetto ai tempi di installazione e collaudo dell'hardware e del software, compresa l'eventuale personalizzazione, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€500**, per ogni giorno di ritardo;
2. in caso di fermo macchina compreso tra le 2 e le 4 ore lavorative verrà applicata una penale pari a **€100**; se il fermo è dovuto al mancato rifornimento dei materiali di consumo la penale sarà maggiorata del 50%;
3. in caso di fermo macchina compreso tra le 4 e le 8 ore lavorative verrà applicata una penale pari a **€200**; se il fermo è dovuto al mancato rifornimento dei materiali di consumo la penale sarà maggiorata del 50%;
4. in caso di fermo macchina superiore alle 8 ore lavorative verrà applicata una penale pari a **€300** per



- ogni ora in più di fermo; se il fermo è dovuto al mancato rifornimento dei materiali di consumo la penale sarà maggiorata del 50%;
5. in caso di fermo macchina superiore a 2 (due) giorni lavorativi, d'ufficio dovrà essere sostituita l'apparecchiatura; per ogni giorno di ritardo di consegna della nuova macchina verrà applicata una penale pari a **€500**;
 6. in caso di mancato o non idoneo smaltimento del materiale di consumo, considerato "rifiuto speciale", verrà applicata una penale corrispondente a **€100** per ogni violazione;
 7. qualora nel corso di un mese, saranno appurati su qualsiasi apparecchiatura una quantità di malfunzionamenti compresa tra 3 e 5 dovuti alla non corretta manutenzione o al mancato rifornimento dei materiali di consumo (ad esclusione della carta) verrà applicata una penale pari a **€200**;
 8. qualora nel corso di un mese, saranno appurati su qualsiasi apparecchiatura una quantità di malfunzionamenti compresa tra 6 e 8, dovuti alla non corretta manutenzione o al mancato rifornimento dei materiali di consumo (ad esclusione della carta) verrà applicata una penale pari a **€400**;
 9. qualora nel corso di un mese, saranno appurati su qualsiasi apparecchiatura una quantità di malfunzionamenti superiore a 8, dovuti alla non corretta manutenzione o al mancato rifornimento dei materiali di consumo (ad esclusione della carta) verrà applicata una penale pari a **€1.000**; qualora l'inadempienza dovesse ripetersi per 3 (tre) volte nel corso di un semestre, l'Istituto, si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
 10. in caso di ritardato, irregolare e/o mancato avvio del servizio di presidio, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€200** per ogni giorno di ritardo; qualora il ritardo superasse i 15 (quindici) giorni solari, l'Istituto applicherà una penale pari a **€1.000** e qualora l'inadempienza dovesse prolungarsi oltre un mese, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
 11. in caso di ritardato, irregolare e/o mancato avvio del programma di formazione in loco, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€200**, per ogni giorno di ritardo;
 12. in caso di ritardata, irregolare e/o mancata consegna dei report statistici ed economici, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€100** per ogni giorno di ritardo; qualora il ritardo superasse i 10 (dieci) giorni lavorativi, l'Istituto applicherà una penale pari a **€500** e qualora l'inadempienza dovesse ripetersi per 3 (tre) volte nel corso di un semestre, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato;
 13. in caso di ritardata, irregolare e/o mancata consegna della documentazione comprovante lo smaltimento dei rifiuti speciali, l'Impresa verrà assoggettata al pagamento di una penale pari a **€100** per ogni giorno di ritardo; qualora il ritardo superasse i 10 (dieci) giorni lavorativi, l'Istituto applicherà una penale pari a **€500** e qualora l'inadempienza dovesse ripetersi per 3 (tre) volte nel corso di un semestre, l'Istituto si riserva la facoltà di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento del danno provocato.

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).



Parte III – Personale Coinvolto nell’Erogazione dei Servizi

11. Supervisore del Servizio

L’Impresa deve nominare un Supervisore 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 email), devono essere comunicati 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 oltre ad una buona conoscenza della lingua inglese.

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

Il Supervisore del servizio sarà referente unico dell’intero appalto e dovrà assicurare costante comunicazione con gli Uffici preposti 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 Supervisore (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 Supervisore è tenuto a comunicare le informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente al Responsabile e al Referente dell’Istituto ([Articoli 25 e 26](#) del presente CSA), pena l’applicazione di specifiche sanzioni e/o provvedimenti disciplinari a discrezione dell’Istituto.

I compiti del Supervisore del servizio sono:

- concordare con l’IUE, la pianificazione temporale per la consegna, l’installazione ed il collaudo dei sistemi, da effettuarsi comunque entro i termini previsti al [punto 6.2](#);
- consegnare all’IUE il piano di formazione in loco così come descritto al [punto 6.8](#);
- fornire un numero telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità fuori dal normale orario previsto;
- vigilare sugli standard di servizio attesi e pianificare gli interventi necessari per il loro raggiungimento;
- amministrare il sistema di accounting;
- consegnare all’IUE il piano di manutenzione preventiva per le periodiche operazioni di pulizia e sostituzione dei materiali soggetti ad usura, in modo da evitare il blocco delle apparecchiature;
- produrre i report come da [punto 6.6 g-xi](#).



Parte IV – IMMOBILI, MACCHINARI E ATTREZZATURE

12. Immobili

L'Istituto consegna all'Impresa, per tutta la durata contrattuale, adeguati locali per l'esecuzione 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, i quali dovranno essere consegnati 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, macchine, impianti ed attrezzature dovuti ad imperizia, incuria o mancata manutenzione, questi verranno stimati ed addebitati totalmente all'Impresa. L'Istituto in tal caso si avvarrà della cauzione di cui all'[Articolo 23](#) del presente CSA.

L'Impresa, per sè 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.

13. Apparecchiature

Al termine del periodo di contratto, ovvero in caso di risoluzione del contratto, 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.

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



CAPITOLO III – PRESENTAZIONE E VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

14. Modalità di Presentazione delle Offerte

L'impresa, al fine di redigere e poter presentare l'offerta tecnica, è obbligatoriamente tenuta a prendere visione dei luoghi e della infrastruttura di rete dell'Istituto oggetto della presente procedura di gara. La partecipazione al sopralluogo presso le sedi della Stazione appaltante deve essere richiesta inviando **l'Allegato D** all'indirizzo email: ICTS.Tender1-16@EUI.eu entro e non oltre le **ore 15:00** del giorno riportato alla **Tabella 2 (Articolo 21)** 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 06.05.2016** (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.Tender1-16@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/2016/001**;
- Il titolo della gara: **Gara con procedura aperta per la fornitura di servizi di stampa gestiti 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 quattro buste secondo le istruzioni seguenti, pena l'esclusione dalla presente procedura di gara.

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

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

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

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

4. Copia della **Lettera d'invito**, del **Capitolato Speciale d'Appalto** e della **Bozza di Contratto** senza aggiunte, modifiche o integrazioni, siglati in ogni pagina e recanti sull'ultima il timbro del concorrente e la firma per esteso del titolare o del rappresentante legale.
5. Nel caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (RTI già costituito): mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito dalle mandanti, risultante da scrittura privata autentica, o copia conforme all'originale di essa. Procura relativa che deve essere conferita a chi legalmente rappresenta l'impresa mandataria nonché una dichiarazione rilasciata dall'impresa mandataria concernente le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria.

Nel caso di RTI non ancora costituito: l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza a una di esse (da indicare espressamente) qualificata come mandataria, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti nonché l'indicazione delle parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, compresa l'impresa mandataria (o designata tale).

Non è ammesso che la stessa impresa partecipi singolarmente e quale componente di un RTI, pena l'esclusione dalla gara dell'impresa medesima e del RTI.

Non è ammessa la partecipazione di imprese, anche in RTI, che abbiano rapporti di controllo (come controllante o come controllata) con altre imprese che partecipino alla gara singolarmente 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.

6. **Cauzione provvisoria** corrispondente al 2% del valore stimato dell'appalto, pari a **€26,500.00 (ventiseimilacinquecento/00)**.

Il deposito deve essere costituito da:

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

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



beneficio della preventiva escussione del debitore principale.

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

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

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

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.

Deve rispettare la seguente struttura:

Dettagliata relazione tecnico-organizzativa che descriva la gestione e l’esecuzione del servizio richiesto. La relazione deve essere lunga massimo 50 pagine in formato A4, con chiara esplicitazione di tutti gli elementi utili per la valutazione del progetto. La relazione deve 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 degli applicativi software e delle apparecchiature offerte: indicare tipologia, le relative caratteristiche, il numero di apparecchi installati per ogni tipologia e la sede di destinazione dei macchinari (usare schema fornito all’**Allegato G2**);

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

- a. descrizione generale ed organizzazione del Servizio;
- b. dettagliato Curriculum Vitae (CV) di ogni candidato proposto citando il ruolo da svolgere;
- c. descrizione ed elenco di analoghi contratti di fornitura di servizi di stampa in essere (specificando tempo, luogo e durata). Indicando il nominativo di una persona di riferimento per ogni contratto elencato, in modo che l’Istituto sia in grado di contattare il cliente;
- d. piano di addestramento, formazione e aggiornamento del personale coinvolto nel servizio.

Tutta la documentazione fornita deve essere firmata dal legale rappresentante del concorrente, pena l’esclusione dalla procedura di gara.

La documentazione relativa all’organizzazione del servizio dovrà essere strutturata come segue:

1. **Apparecchi:** descrizione delle fasi di installazione e gestione quotidiana delle apparecchiature; presentazione delle applicazioni software, il tipo di hardware necessario per la completa autonomia



nella gestione del servizio (accounting, print-server, etc.). Per ogni edificio indicare: la dislocazione, il numero e tipologia delle apparecchiature proposte.

2. Piano di Monitoraggio: descrizione del piano di monitoraggio del parco delle multifunzione.
3. Personale: presentazione del team proposto per l'esecuzione delle attività richieste dal CSA, indicando il numero degli addetti con loro relativa qualifica; per ogni membro deve essere presentato relativo CV attestante preparazione professionale e linguistica. Descrivere la gestione delle assenze del personale ed eventuali situazioni di emergenza quali: blocco del software di accounting, coda di stampa, etc.; nella presentazione del piano emergenze e gestione assenze si faccia particolare riferimento a quanto richiesto al punto 6.6 c.
4. Reportistica: descrivere dettagliatamente la reportistica disponibile (tipo, formato, modalità di reperimento, integrabilità con database, etc.) necessaria a monitorare ogni attività del servizio appaltato (multifunzioni, accounting, etc.).
5. Formazione e servizio di assistenza agli utenti: descrivere le iniziative per assicurare assistenza e formazione previste per gli utenti.
6. Riduzione degli impatti ambientali: presentare le misure adottate per la minimizzazione di consumi energetici e impatto ambientale.
7. Compilazione dei due documenti di sintesi Allegato E e Allegato N.

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

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

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

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

L'offerta consiste nella proposta di un prezzo per ogni singola voce riportata nell'**Allegato F** come dettagliato 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 20 punto B**.

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.).

15. 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.Tender1-16@EUI.eu entro il termine tassativo delle **ore 15:00 del giorno 30.04.2016**. 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.

16. Sopralluogo Obbligatorio

I soggetti economici interessati a partecipare alla gara dovranno procedere al sopralluogo 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 il titolare o legale rappresentante dell'impresa concorrente oppure un 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 21.04.2016** con appuntamento fissato alle **ore 10:00** presso la sede della **Badia Fiesolana in Via dei Roccettini, 9, San Domenico di Fiesole (FI) - ITALIA**. A tal fine i concorrenti devono far pervenire al Servizio Responsabile il modulo di richiesta al sopralluogo, secondo il facsimile fornito all'**Allegato D** del CSA, con copia dell'eventuale delega. La richiesta deve essere presentata via email all'indirizzo ICTS.Tender1-16@EUI.eu, entro le **ore 12:00 del giorno 14.04.2016**, 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 Responsabile dell'IUE 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.

17. 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 14](#)).

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

18. 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. 44/2014 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.

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

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

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

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



19. Criteri di Selezione

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

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

Requisiti Generali

I seguenti documenti vanno presentati insieme all'offerta tecnica:

- a) Iscrizione alla CCIAA o in registro equivalente dello Stato in cui l'impresa è stabilita per l'esercizio dell'attività con oggetto sociale comprendente o comunque coerente con quello di gara.
- b) Auto-certificazione antimafia.
- c) Dichiarazione di aver preso conoscenza di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa, e di ogni altro elemento che direttamente o indirettamente possa influire sull'esecuzione del servizio o sulla determinazione della propria offerta che viene pertanto dichiarata remunerativa, con l'impegno di mantenerla valida e vincolante per **centottanta (180) giorni** a decorrere dalla data di scadenza per la sua presentazione.

I seguenti documenti vanno presentati solo in caso di aggiudicazione:

- d) Dichiarazione di essere in regola con le norme per l'emersione dall'economia sommersa (Piani Individuali di Emersione).
- e) Dichiarazione di essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, secondo la vigente legislazione, e applicare le norme contrattuali di settore.
- f) Dichiarazione di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili.
- g) Presentazione di ogni elemento utile a comprovare la regolarità contributiva (per esempio DURC), ai sensi della normativa vigente.

Requisiti di Capacità Tecnica, Economica e Finanziaria

I documenti, ove richiesti, vanno presentati solo in caso di aggiudicazione:

- h) Due (2) referenze bancarie rilasciate da primari Istituti Bancari o intermediari iscritti in regolari albi in data successiva all'invio e alla pubblicazione del presente CSA, dalle quali risulti che l'Impresa ha sempre fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità e che è in possesso della capacità economica e finanziaria per svolgere il servizio oggetto dell'appalto.
- i) I seguenti certificati di assicurazione necessari per tutta la durata del contratto. Questi dovranno includere le soglie minime elencate qui sotto:
 - i. Assicurazione per la Responsabilità civile: minimo **€5.000.000 (cinquemilioni/00)**
 - ii. Assicurazione responsabilità civile prestatore d'opera: minimo di **€5.000.000 (cinque milioni/00)**
- j) I bilanci certificati degli ultimi tre anni di esercizio o meno se l'Impresa è in esercizio da meno di tre anni, per il concorrente che intende partecipare alla presente procedura di appalto.
- k) Una dichiarazione del fatturato dell'organizzazione e della posizione profitti e perdite per l'ultimo anno intero di esercizio (o parte dell'anno se non possibile) ed uno Stato Patrimoniale di fine periodo contabile, ove le informazioni richieste non siano già state fornite al **lettera (j)**.
- l) Se non può essere fornito quanto richiesto alla **lettera (k)**, si richiede una dichiarazione di previsione del fatturato dell'Impresa, la previsione della posizione di utili e perdite, il flusso di cassa previsto per l'anno in corso e una lettera della banca che delinea la posizione di cassa e di credito



già esistente.

- m) Autocertificazione di aver realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari (2013-2014-2015) un fatturato annuale globale al netto dell'IVA non inferiore a **€795.000,00 (settecentonovantacinquemila/00)**.
- n) Autocertificazione di avere in corso di esecuzione e/o aver effettuato nel triennio 2013-2014-2015 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 (2013-2014-2015) dovrà essere compreso almeno 1 contratto regolarmente eseguito o in corso di esecuzione, per un importo, al netto dell'IVA, non inferiore a **€528.000,00 (cinquecentoventottomila/00)** per il triennio globalmente considerato e avente le stesse caratteristiche di quello oggetto di gara (accounting, gestione dei diritti, delle quote e code di stampa, presidio tecnico giornaliero, monitoraggio da remoto, ecc.). 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 (l)** devono essere posseduti da ciascuna impresa costituente il raggruppamento e/o il consorzio.

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

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

20. Criteri di Aggiudicazione

Solo le offerte che soddisferanno i requisiti definiti al precedente [Articolo 19](#) 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	60/100
Valutazione Economica, P	40/100

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

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

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.

A - 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 1** la cui somma massima è uguale a **60**.

Per ciascuna voce (da **A1** a **A7**), 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 di presidio, i candidati verranno esaminati mediante colloqui atti a valutare il possesso dei requisiti indicati all'[Articolo 6.6, punto e](#). I colloqui verificheranno il livello delle competenze tecniche, informatiche e delle capacità linguistiche presentate nei curricula dei candidati (**Allegato N**).

TABELLA 1

	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO	PUNTEGGIO MINIMO
A1	APPARECCHIATURE E SOFTWARE	14	5
A2	EROGAZIONE SERVIZIO: descrizione della soluzione proposta	16	5
A3	PROFESSIONALITÀ E COMPETENZE DEL PERSONALE	8	3
A4	GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI PERSONALE E GESTIONE DELLE EMERGENZE	8	3
A5	REPORTISTICA, ASSISTENZA AGLI UTENTI E ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	4	1
A6	MISURE PER IL CONTENIMENTO DEI CONSUMI ENERGETICI E DELL'IMPATTO AMBIENTALE	2	1
A7	EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI E/O MIGLIORIE	8	3

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

Per raggiungere l'idoneità tecnica:

- ciascuna voce da **A1** a **A7** deve raggiungere non meno del Punteggio Minimo indicato;
- il totale delle voci da **A1** a **A7** deve raggiungere **40/60**.

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

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



B - ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI RELATIVI AL PREZZO

Il punteggio massimo a disposizione per il prezzo **P** è di punti **40**, ripartito in base ai seguenti pesi:

- per il costo per copia b/n : massimo **25 punti** (P1)
- per il costo per copia a colori : massimo **10 punti** (P2)
- per copia b/n in eccedenza : massimo **3 punti** (P3)
- per il costo per copia a colori in eccedenza : massimo **2 punti** (P4)

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

Prezzo minimo

$P_i = \text{Peso} \times \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$

Prezzo offerto

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

$P = P1 + P2 + P3 + P4$

21. Calendario Indicativo della Procedura

Il calendario indicativo della presente procedura è riassunto nella seguente **Tabella 2**:

TABELLA 2	
Descrizione	Data
Lancio della procedura di gara	7 aprile 2016
Termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo	14 aprile 2016, h 12:00
Sopralluogo	21 aprile 2016, h. 10:00-17:00
Scadenza presentazione richieste di chiarimento	30 aprile 2016, h 15:00
Scadenza presentazione delle offerte	6 maggio 2016, h 15:00
Verifica di lingua inglese ai Candidati	18 maggio 2016
Comunicazione dei risultati	entro il 17 giugno 2016
Dimostrazione pratica	a partire dal 1° lunedì dopo la comunicazione dei risultati
Firma del contratto	14 giorni dopo la comunicazione dei risultati

Tabella 2 - Calendario indicativo della procedura



22. 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 le apparecchiature (sistemi multifunzioni, server, etc.) ed i software (di gestione, di accounting, etc.) offerti, l'Impresa dovrà simulare in un locale concesso dall'IUE, l'ambiente di produzione 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.

23. 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 1.4.2](#) della Bozza di Contratto (**Allegato O**);
2. i certificati e le dichiarazioni richiesti all'[Articolo 19](#), dal **punto d)** al **punto n)**;
3. **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

24. Informazioni Generali

La gara sarà esperita secondo i regolamenti interni propri dell'Istituto, e in particolare la [Decisione n. 5/2014 del Consiglio Superiore](#) che modifica il Titolo V del Regolamento Finanziario dell'Istituto relativo agli Acquisti e secondo la [Decisione n. 44/2014 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 O**.

25. Responsabile del Contratto

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.

26. Referente del Contratto

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 25](#) l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.

27. 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.

28. Disposizioni Finali e Allegati

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto è costituito da n. **28 Articoli**, n. **38 Pagine** e n. **21 Allegati (A-O)** 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 richiesta partecipazione al sopralluogo obbligatorio
- E. Modulo per l'offerta tecnica
- F. Modulo per l'offerta economica
- G. Planimetrie sedi con distribuzione dell'attuale parco stampanti (allegato G1) e planimetrie della distribuzione futura delle unità amministrative e accademiche per sede (allegato G2)
- H. Volume copie e stampe prodotte da unità amministrative e accademiche per stampante per gli anni 2014 e 2015 (4 allegati: H1, H2, H3 e H4), elenco stampanti attuali (allegato H5) e elenco stampanti di proprietà dell'IUE (allegato H6)
- I. Volume totale delle copie e stampe prodotte negli anni 2010-2011-2012-2013-2014-2015
- J. Caratteristiche minime delle apparecchiature richieste
- K. Caratteristiche Tecniche badge RFID/Titan
- L. Esempio Reportistica
- M. Calendario festività IUE 2016
- N. Modulo per la valutazione dei candidati
- O. Bozza di contratto

Firma del Rappresentante Legale

Timbro della Ditta