



SERVIZIO INFORMATICO

**Gara con procedura aperta per l'affidamento dei servizi di  
manutenzione e presidio dell'infrastruttura di rete e per la fornitura  
di attrezzatura di rete per l'Istituto Universitario Europeo**

Ref: **CFT/EUI/ICTS/2015/002**

---

ANNO 2015



## Sommario

<b>CAPITOLO I – CONDIZIONI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
1.    Presentazione dell’Istituto Universitario Europeo.....	3
2.    Definizioni.....	3
3.    Oggetto della presente procedura .....	3
4.    Informazioni sul contratto .....	4
5.    Obblighi normativi a carico dell’Impresa.....	5
<b>CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>6</b>
Parte I - Informazioni generali .....	6
6.    Descrizione dei servizi e requisiti minimi.....	6
7.    Ubicazione delle Sedi dell’Istituto e sede principale del Presidio .....	8
8.    Giorni e orari per l’erogazione dei Servizi di supporto Tecnico Networking On Site e Servizi di Reperibilità .....	8
9.    Descrizione sintetica dell’hardware costituente la rete LAN/WAN .....	9
10.    Interruzione del servizio.....	10
11.    Oneri a carico dell’Impresa .....	11
12.    Inadempienze e penalità .....	11
Parte II – Caratteristiche specifiche dei servizi.....	12
13.    Servizio di manutenzione (A) .....	12
14.    Servizio di supporto Tecnico Networking On Site (B).....	13
15.    Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W (C) .....	15
16.    Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità (D) .....	16
Parte III – Personale coinvolto nell’erogazione dei servizi.....	17
17.    Organico .....	17
18.    Competenze dei membri del Team di supporto Tecnico di Networking.....	18
19.    Modalità di selezione del personale .....	20
20.    Formazione del personale .....	21
21.    Disposizioni generali relative al personale .....	21
<b>CAPITOLO III – Presentazione e valutazione delle offerte .....</b>	<b>23</b>
22.    Modalità di Presentazione delle offerte .....	23
23.    Informazioni aggiuntive per la presentazione delle offerte .....	26
24.    Apertura delle offerte .....	27
25.    Cause di esclusione .....	27
26.    Criteri di selezione .....	28
27.    Criteri di aggiudicazione .....	30
28.    Calendario indicativo della procedura.....	34
29.    Adempimenti necessari all’aggiudicazione.....	34
<b>CAPITOLO IV – DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>35</b>
30.    Informazioni generali .....	35
31.    Responsabile del contratto .....	35
32.    Referente del contratto .....	35
33.    Piano di transizione.....	36
34.    Disposizioni finali e allegati .....	36



## 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](http://www.eui.eu).

### 2. Definizioni

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

Per "Impresa" s'intende l'Impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale è affidato il servizio (o i servizi) di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (CSA); per "Concorrente", "Candidato" e "Offerente" si intende ogni ditta che presenta un'offerta.

### 3. Oggetto della presente procedura

L'Istituto bandisce la presente procedura di gara per concludere con l'Impresa che risulterà vincitrice un contratto per l'affidamento dei servizi di manutenzione di tutti gli apparati attivi H/W (hardware) che costituiscono la rete LAN/WAN (Local Area Network/ Wide Area Network) cablata e Wireless, riguardante tutte le sedi dell'Istituto Universitario Europeo e degli Archivi Storici dell'Unione Europea e fornitura per eventuali rinnovi o ampliamenti. Nonché un servizio di assistenza tecnica, sia in loco presso il Servizio Informatico dell'Istituto Universitario Europeo che in reperibilità, di un tecnico specializzato in reti e telecomunicazioni.

Tutti 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 Capitolato Speciale d'Appalto con i relativi allegati, dalla Lettera d'invito, dal Contratto di Fornitura dei Servizi e dalla documentazione presentata dall'Impresa in sede di gara.

Nello specifico servizi e forniture inclusi nella presente gara sono i seguenti:

#### A) Servizio di manutenzione H/W

- L'impegno da parte dell'Impresa a garantire l'efficienza degli equipaggiamenti che costituiscono la rete LAN e WAN dell'Istituto secondo gli SLA (Service Level Agreement) sottoscritti e specificati più avanti nel presente CSA (Capitolato Speciale di Appalto).



**B) Servizio di supporto Tecnico Networking On Site** presso il Servizio Informatico dell'Istituto

- Supporto tecnico di primo livello;
- Supporto tecnico di secondo livello;
- Gestione e Manutenzione dell'infrastruttura di rete LAN/WAN;
- Gestione e Manutenzione dell'infrastruttura Wi-Fi (Wireless Fidelity);
- Gestione e Manutenzione Infrastruttura di monitoraggio e management della rete LAN/WAN.

**C) Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W** che costituiscono la rete LAN/WAN dell'Istituto

- Servizio di vendita e fornitura del materiale H/W e S/W (software) necessario per l'ammodernamento e/o ampliamento della rete LAN/WAN cablata o wireless, di prodotti e soluzioni meglio elencate nell'allegato K - *Lista prodotti per fornitura H/W e S/W*.
- Garantire l'attuale uniformità tecnologica della rete LAN/WAN dell'Istituto.

**D) Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità**

- La gestione di malfunzionamenti o guasti dell'infrastruttura di rete e la possibilità di ingaggiare uno dei tecnici in servizio come presidio presso la stazione appaltante con carattere di urgenza al di fuori dell'orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e nei fine settimana.

**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 H. 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>Ai sensi dell'articolo 7 della decisione del Presidente dell'IUE n° 44/2014 del 5 dicembre 2014, il presente bando di gara è da considerarsi una procedure di "approvvigionamento misto", in quanto una parte ha per oggetto servizi, ed un'altra forniture di H/W e S/W.</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 28. 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	12 mesi consecutivi dalla stipula del contratto, rinnovabile fino per un massimo di 6 volte fatto salvo quanto definito nelle clausole di recesso (vedere articolo II.14 della bozza di contratto all'allegato H).
Importo presunto	L'importo annuo a base d'asta per il <b>Servizio di manutenzione (A)</b> è € 58.000,00 (cinquantottomila/00) annuali, IVA esclusa



	<p>L'importo annuo a base d'asta per il <b>Servizio di supporto Tecnico Networking On Site (B)</b> è € 50.000,00 (cinquantamila/00) annuali, IVA esclusa.</p> <p>L'importo annuo a base d'asta per la <b>Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W (C)</b> è € 100.000,00 (centomila/00) annuali, IVA esclusa.</p> <p>L'importo a base d'asta per il <b>Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità (D)</b> è € 18.000,00 (diciottomila/00) annuali, IVA esclusa.</p> <p>Gli importi indicati per le voci A, B, e C sono stati determinati sulla base delle spese sostenute dalla stazione appaltante per le stesse attività negli anni 2009 - 2013. Per quanto concerne la voce D si è considerato il costo sostenuto per il servizio di reperibilità nell'anno 2013 - 2014.</p> <p>L'importo annuo a base d'asta per il totale delle voci (A + B + C + D) è 226.000,00 € (duecentoventiseimila/00). Questo importo è composto da valori fissi (A + B + D) e variabili (C), con un importo annuo presunto per la parte fissa di € 126.000,00 (cento ventiseimila/00) e un importo variabile annuale per la parte di forniture di H/W e S/W stimato in circa € 100.000,00 (centomila/00).</p> <p><i>L'importo totale a base d'asta è fissato in 1.582.000,00€ (unmilione cinquemila ottantaduemila/00), tenendo conto della massima estensione possibile per la presente procedura pari a 7 anni.</i></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. In particolare l'importo indicato per la voce <b>Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W (C)</b> s'intende non impegnativo per l'Istituto. Pertanto essa non costituisce alcuna garanzia sul numero di acquisti che saranno effettuati nel corso dell'esecuzione dell'appalto.</p> <p>Nell'importo contrattuale 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>
--	--

Tabella 1 - Informazioni sul contratto

## 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.

Per il servizio disciplinato dal presente Capitolato, non sono rilevabili rischi di interferenza per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischii).

Per tale motivo non sono stati calcolati oneri per la sicurezza a causa di interferenza con altre lavorazioni o operazioni. Qualora dovessero presentarsi, sarà premura della Stazione appaltante provvedere alla



predisposizione di apposito documento unico di valutazione dei rischi e all'eventuale calcolo dei relativi oneri per l'eliminazione o la riduzione degli stessi.

## CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

### Parte I - Informazioni generali

#### 6. Descrizione dei servizi e requisiti minimi

Le attività oggetto del presente appalto sono volte a garantire l'efficienza della rete LAN/WAN dell'Istituto e quindi caratterizzate da una presenza quotidiana e continuativa presso le sue sedi.

Per la natura dei servizi da appaltare, l'Istituto richiede che l'Impresa abbia una sede operativa a Firenze città o nella provincia o, in caso contrario, che sia disposta a istituirla entro trenta giorni dalla comunicazione di aggiudicazione in caso di affidamento dell'appalto.

Qui di seguito un primo elenco delle attività che costituiscono l'oggetto principale dell'appalto e le modalità previste per la loro esecuzione.

#### A) Servizio di manutenzione

L'attività di manutenzione degli apparati della rete LAN/WAN dell'Istituto è mirata a garantire la continuità di erogazione dei servizi di rete e gli standard qualitativi in essere. Al fine di svolgere tale attività l'impresa dovrà mettere a disposizione un numero telefonico unico e un indirizzo e-mail a cui poter inoltrare le richieste di intervento. Il numero telefonico dovrà avere il costo di una chiamata urbana dal distretto di Firenze.

In caso di guasto l'impresa si impegna ad intervenire secondo gli SLA (service Level agreement) specificati nell'*Allegato J – Elenco materiale di rete LAN*, differenti in base alla funzione ed importanza degli apparati.

Ove a causa di guasto o altra difettosità si debba procedere con la sostituzione parziale o completa del materiale in oggetto, i componenti o le parti da utilizzare dovranno garantire funzionalità uguali o superiori a quelle possedute dagli equipaggiamenti, dovranno essere della stesso costruttore, originali e garantiti. L'omogeneità del H/W che costituisce l'infrastruttura della rete dell'Istituto rappresenta un valore che la stazione appaltante intende salvaguardare.

L'impresa si impegna a garantire la "genuinità" delle parti e/o dei componenti impiegati e lo stato di revisione h/w e s/w.

Il Servizio di manutenzione dovrà provvedere alla riparazione e/o sostituzione delle parti installate presso la stazione appaltante indipendentemente dal supporto riconosciuto dalla casa costruttrice e in particolare dovrà provvedere con parti proprie, a disposizione nei propri magazzini per i prodotti dichiarati obsoleti dal costruttore.

Al termine di ogni intervento andrà redatto un rapporto tecnico.

#### B) Servizio di supporto Tecnico Networking On Site

L'attività di Supporto Tecnico Networking rappresenta il punto centrale dell'intero servizio.

Tale attività dovrà essere svolta tramite il presidio On Site di una unità di personale Full Time, cioè tutti i giorni lavorativi dell'anno ad esclusione dei periodi di chiusura dell'Istituto per festività (circa 35gg - vedi *Allegato F*), relativamente agli ambiti di competenza dettagliatamente descritti nei prossimi paragrafi.



L'Istituto inoltre richiede la disponibilità di uno o più tecnici del team di supporto tecnico networking per eseguire interventi programmati in estensione all'orario di presidio o durante i giorni di chiusura dell'Istituto e i fine settimana (OFF-Hours), quando gli stessi interventi possano avere minor impatto sulle attività accademiche e amministrative.

Il team tecnico dovrà essere composto da almeno tre (3) membri in modo da consentire alternanza per necessità di sostituzione (malattia/ferie) o per specifiche competenze tecniche.

Essi interagiranno con i referenti interni del Servizio di supporto informatico (Help Desk interno) che normalmente svolgono le attività di presa in carico, gestione ed evasione delle richieste di supporto.

Il team tecnico sarà coordinato dal Network Engineer dell'ICT (Information and Communication Technology) Service dell'Istituto e dovrà monitorare lo stato della rete LAN/WAN dell'Istituto ed eseguire il troubleshooting di problemi collegati all'accesso e fruibilità della stessa. Inoltre eseguirà installazioni del nuovo H/W (switches, access points, etc.) ed ove queste lo richiedano si relazionerà con gli altri Servizi dell'Istituto o con fornitori esterni per assicurare il buon esito delle stesse.

Tutti i membri del team ricopriranno lo stesso ruolo e risulteranno intercambiabili nel portare avanti le attività di supporto ed installazione. Saranno diretti da un supervisore interno all'Impresa che si relazionerà periodicamente con il Network Engineer dell'ICT Service al fine di porre in atto correzioni o migliorie al servizio erogato.

Il personale in servizio presso le sedi dell'Istituto dovrà essere automunito al fine di poter accedere rapidamente a tutte le sedi della stazione appaltante.

Poiché le comunicazioni scritte ed orali avvengono correntemente sia in Italiano che in Inglese si richiede che i membri del team abbiano una buona conoscenza di entrambe le lingue.

#### **C) Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W**

Durante il periodo di validità della presente procedura per provvedere all'espansione ed aggiornamento della propria rete l'Istituto richiede all'Impresa di mettere a disposizione un team di consulenza pre-vendita per ottenere valutazioni tecniche ed offerte economiche in maniera rapida e puntuale e fornire assistenza prevendita. Si richiede all'Impresa di specificare le condizioni di acquisto riservate alla Stazione appaltante rispetto al listino globale del costruttore (Cisco) per prodotti e soluzioni d'interesse riportate a titolo esemplificativo e per maggior dettaglio nell'*Allegato K - Lista prodotti per fornitura H/W e S/W*.

#### **D) Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità**

Il servizio di supporto Tecnico in Reperibilità prevede la possibilità di contattare telefonicamente tramite numero verde o un altro numero di reperibilità al costo di una chiamata urbana dal distretto di Firenze uno dei tecnici componenti il team del Servizio di supporto Tecnico Networking On Site presso la stazione appaltante in caso di malfunzionamento o guasto in estensione all'orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e nei fine settimana.

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



## 7. Ubicazione delle Sedi dell'Istituto e sede principale del Presidio

Al fine di poter comporre un servizio di elevata qualità, l'ufficio principale sede del Team di supporto Tecnico Networking On Site è individuato presso l'edificio di **Villa il Poggio**, Piazza Edison, 11 - 50133 Firenze (FI) sede dell'ICT service dell'Istituto. Questo permetterà agli operatori di immergersi più concretamente nella realtà in cui sono chiamati ad operare e di relazionarsi con il Network Engineer dell'ICT service in maniera efficace. Sarà facoltà insindacabile della Stazione appaltante modificare tale sede ogni volta si renda necessario.

Ciascun membro del Team deve poter raggiungere in completa autonomia una qualunque delle seguenti sedi in caso di necessità:

- **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)
- **Complesso di 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 (sede IUE) - Ipogeo (sede Archivi Storici Unione Europea)**, Via Bolognese, 156 – 50133 Firenze (FI)

### Residenze universitarie

- **Appartamenti Pian del Mugnone**, Via Faentina, 94/b - 50014 Pian del Mugnone (FI)
- **Appartamenti Ponte alla Badia**, Via Faentina, 384/a - 50133 Firenze (FI)

A questo scopo è necessario che i tecnici membri del team siano automuniti e dotati di mezzi idonei al trasporto di piccoli colli.

L'Impresa si impegna altresì ad erogare i servizi oggetto della presente procedura anche in eventuali future strutture che saranno acquisite dalla Stazione Appaltante.

## 8. Giorni e orari per l'erogazione dei Servizi di supporto Tecnico Networking On Site e Servizi di

### Reperibilità

L'Impresa si impegna a erogare il servizio di Supporto Tecnico di Networking con le seguenti modalità:

Modalità On Site: Giorni lavorativi dell'Istituto (circa 226 gg/anno) dal Lunedì al Venerdì: Orario 09:00-18:00 con una pausa pranzo normalmente prevista tra le 13:00 e le 14:00.



Modalità in Reperibilità: tutti i Sabati e le Domeniche (circa 104gg) e tutti i giorni dei periodi di chiusura dell'Istituto per festività (circa 35gg), orario 08:00–20:00. Durante i normali giorni di apertura dell'Istituto orario 08:00-09:00 e 18:00-22:00.

I giorni di apertura e chiusura dell'Istituto risultano meglio descritti nell'*Allegato F - Calendario delle festività dell'anno 2015* sarà cura dell'Impresa richiedere ogni nuovo anno il calendario delle festività dell'Istituto.

Gli orari sopra descritti sono riportati per maggiore chiarezza nella Tabella 2 qui sotto.

Per l'esecuzione di tutte quelle attività che comportano interruzione dei servizi di rete, a discrezione della Stazione appaltante potranno essere richiesti interventi On Site programmati a pagamento e/o a recupero orario durante i giorni di chiusura dell'Istituto o fuori dagli orari del Servizio di assistenza tecnica Networking (OFF-Hours).

Gli interventi concordati a pagamento verranno retribuiti secondo il “Costo orario intervento OFF-Hours programmato” (*Allegato E - Modulo offerta economica*) mentre per quelli svolti a recupero orario in OFF-Hours l'impresa non avrà diritto ad alcun compenso aggiuntivo, ma maturerà il diritto al recupero delle ore lavorate. Al fine di quantificare il recupero, viene chiesto all'impresa di specificare il coefficiente necessario a determinare il numero di ore in fascia oraria standard per a compensare una (1) ora lavorata in fascia oraria OFF-Hours (Coefficiente di compensazione, *Allegato E*). Le attività in OFF-hours saranno pianificate in accordo con l'impresa e con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi.

ORARIO PER I SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA NETWORKING E REPERIBILITÀ								
Orari	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Chiusure
Servizio di assistenza tecnica Networking	9:00-13:00 14:00-18:00	9:00-13:00 14:00-18:00	9:00-13:00 14:00-18:00	9:00-13:00 14:00-18:00	9:00-13:00 14:00-18:00	N/A	N/A	N/A
Servizio reperibilità	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-20:00	8:00-20:00	8:00-20:00

Tabella 2 – Orario per i servizi di Assistenza Tecnica Networking e Reperibilità

## 9. Descrizione sintetica dell'hardware costituente la rete LAN/WAN

Il Supporto Tecnico di rete dovrà garantire la fruibilità da parte della comunità accademica e dello staff amministrativo di tutti i servizi di rete e l'operatività di tutti i suoi componenti attualmente presenti e di ogni futura espansione.

Qui di seguito sono elencate le principali famiglie di prodotti costituenti la rete LAN/WAN dell'Istituto sia S/W che H/W:

### Switches

- Cisco Catalyst 2900 XL Series Switches
- Cisco Catalyst 2950 Series Switches
- Cisco Catalyst 2960 Series Switches
- Cisco Catalyst 3500 XL Series Switches



- Cisco Catalyst 3560 Series Switches
- Cisco Catalyst 3560-E Series Switches
- Cisco Catalyst 3560-X Series Switches
- Cisco Catalyst 3750 Series Switches
- Cisco Catalyst 4500 Series Switches
- Cisco Catalyst 4900 Series Switches
- Cisco Catalyst 6500 Series Switches

#### Routers

- Cisco 3925 Integrated Services Routers

#### Wireless Controllers

- Cisco 5500 Series Wireless LAN Controllers

#### Access Points

- Cisco 1240 Series Unified Access Points
- Cisco 1260 Series Unified Access Points
- Cisco 2600E Series Unified Access Points
- Cisco 1532E Series Unified Access Points
- Cisco 2702E Series Unified Access Points

#### Security/Single SignOn

- Cisco Secure Access Control System

#### VPN and Endpoint Security Clients

- Cisco VPN 3000 Concentrator

#### Network Management

- Cisco Prime

## 10. Interruzione del servizio

Valutazione delle interruzioni temporanee del servizio nei seguenti casi:

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

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

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

b) *Interruzione temporanea del servizio per eventuali guasti.*

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



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

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

## 11. Oneri a carico dell'Impresa

A far data dall'inizio del servizio sono a totale carico dell'impresa tutte le spese per le eventuali autorizzazioni (ASL, Regione, Comune etc.), licenze, imposte e tasse necessarie per l'esecuzione del servizio.

L'Istituto Universitario Europeo resta completamente sollevato da tutti gli oneri presenti e futuri inerenti alla realizzazione del servizio richiesto dal presente Capitolato.

## 12. Inadempienze e penalità

Salvo diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente CSA, si riserva di applicare le penali previste dal presente Articolo.

La Stazione Appaltante presenterà eventuali contestazioni in aderenza alla procedura riportata all'Articolo I.10 dell'*Allegato H – Bozza di contratto*.

L'entità delle penali sarà stabilita in relazione alla gravità delle inadempienze stesse. Sono pertanto definiti due (2) livelli di gravità delle inadempienze, sulla base dell'entità economica dell'inadempienza.

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

### 1° livello: € 250,00

- *per ogni caso di mancato rispetto dell'orario di lavoro, senza giustificato motivo, ripetuto per più di 3 volte al mese;*

### 2° livello: € 1.000,00

- *per ogni caso di mancato rispetto del segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui il personale incaricato sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti;*

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

In tal caso l'Istituto potrà rivolgersi ad altro fornitore interpellando innanzitutto i concorrenti alla presente procedura di gara secondo l'ordine di graduatoria delle offerte, oltre alla possibilità di intraprendere qualsiasi azione legale prevista dalla legge.



## Parte II – Caratteristiche specifiche dei servizi

### 13. Servizio di manutenzione (A)

Il servizio di manutenzione prevede l'intervento presso le sedi della stazione appaltante ed il ripristino delle funzionalità degli apparati; l'impresa si impegna a garantire l'efficienza del materiale oggetto del presente CSA ed ad intervenire ogni qualvolta si renda necessario, secondo i tempi d'intervento ed i Service Level Agreement (SLA) descritti in ogni singolo lotto dell'*Allegato J – Elenco materiale di rete LAN*.

Il personale tecnico che interviene dovrà essere certificato e dotato di tutte le attrezzature necessarie per accedere ed operare sull'apparato oggetto del guasto. Ove per espletare l'intervento si rendesse necessaria la presenza di più persone sarà compito dell'Impresa provvedere.

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

Ove l'intervento preveda la sostituzione dell'apparato guasto con uno nuovo, il ritiro dell'apparato guasto avverrà solo dopo che sia stato emesso dalla stazione appaltante apposito documento di trasporto (DDT).

L'impresa ha inoltre l'onere dell'eventuale smaltimento del materiale guasto siano queste parti o interi apparati, nel rispetto di tutte le norme di legge attuali e future in materia di smaltimento dei Rifiuti da apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE).

Nel caso di due (2) guasti allo stesso apparato nell'arco di novanta (90) giorni anche ove fossero di diversa tipologia/natura l'Istituto potrà rifiutare la sostituzione del componente guasto e richiedere la totale sostituzione dell'apparato in oggetto.

La richiesta d'intervento di manutenzione potrà essere effettuata dal personale amministrativo dell'Istituto e/o in modo autonomo da ogni membro del Team di supporto Tecnico Networking che presta servizio presso le sedi dell'Istituto.

Per l'attivazione della richiesta di intervento in manutenzione l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un numero telefonico unico/dedicato disponibile per tutte le ore di fruibilità del servizio (24 ore su 24 7 giorni su 7) ed un indirizzo e-mail. Il numero telefonico dovrà avere il costo di una chiamata urbana dal distretto di Firenze.

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

La società dovrà provvedere con parti proprie, in particolare entro trenta (30) giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione della presente procedura di appalto dovrà predisporre magazzini atti allo stoccaggio delle parti necessarie per garantire il rispetto delle SLA richieste, inclusi gli apparati dichiarati obsoleti e non più supportati dal produttore per i quali siano già stati emessi annunci di bollettini di fine supporto (End of SW Maintenance Releases Date:H/W, End of Routine Failure Analysis Date: H/W, End of New Service Attachment Date: H/W, End of Service Contract Renewal Date: H/W, Last Date of Support: H/W e simili).

L'impresa si dovrà avvalere di apparati in sostituzione che abbiano lo stesso livello di garanzia e supporto che il costruttore riconosce al materiale nuovo di fabbrica come viene riportato nella sezione **C fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W** di questo CSA.



Il servizio di manutenzione dovrà offrire la competenza ed i mezzi per la risoluzione, nei tempi di risposta predefiniti, dei malfunzionamenti che si potranno verificare su tutti i componenti utilizzati: switches, routers, cavi seriali, cavi di connessione in fibra ottica o in rame o di qualsiasi tipo, sulle componenti elettriche, elettroniche e sui sistemi operativi di tutti gli apparati di rete (LAN/WAN cablata o wireless) installati presso le sedi dell'Istituto.

#### **14. Servizio di supporto Tecnico Networking On Site (B)**

L'Impresa dovrà garantire la presenza quotidiana presso le sedi dell'Istituto di un tecnico specializzato in networking e telecomunicazioni secondo gli orari specificati all'articolo 8.

Le attività portate avanti dal tecnico saranno concordate e coordinate dal Network Engineer dell'Istituto.

Il tecnico risponderà in autonomia alle richieste di supporto del gruppo di User Support fino alla loro completa risoluzione. Per far questo dovrà relazionarsi sia con altri tecnici dell'ICT, con il personale di supporto ed eventualmente con tecnici esterni utilizzando, dove necessario, i sistemi correntemente in uso per la tracciatura delle attività ed adeguandosi alle procedure stabilite dall'Istituto. Dovrà eseguire troubleshooting di problemi collegati all'accesso e fruibilità della rete LAN e WAN dell'Istituto. Eseguirà installazioni del nuovo H/W (switches, access points) ed ove queste lo richiedano si relazionerà con gli altri Servizi dell'Istituto per assicurare il buon esito delle stesse.

Il personale tecnico che interviene dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per accedere ed operare sugli apparati oggetto del presente CSA.

Questi farà parte di un team di tre (3) persone che a turno presteranno servizio presso l'Istituto. Tutti i membri del team ricopriranno lo stesso ruolo e risulteranno intercambiabili nel portare avanti le attività di supporto tecnico di primo e di secondo livello.

Inoltre, al fine di spostarsi tra le diverse sedi dell'Istituto e trasportare i materiali e gli apparati necessari all'espletamento dei compiti assegnati ciascun tecnico dovrà essere automunito, e dovrà accedere alle sale/locali ove gli apparati di rete sono collocati.

Il tecnico sarà chiamato a rispondere a differenti tipi di richieste:

- Supporto tecnico di primo livello
  - Soluzione dei problemi segnalati dalle chiamate dell'HelpDesk
- Supporto tecnico di secondo livello
  - Adempimento delle richieste di Change in collaborazione con i tecnici della parte telefonica
  - Supporto tecnico e verifica a mezzo di sopralluoghi dello stato della rete fisica,
  - Patching/Upgrade del Firmware degli apparati di rete,
  - Installazioni nuovo H/W o S/W,
  - Aggiornamento delle piattaforme di monitoring e management della rete,
  - Inventory Management

Il tecnico dovrà mostrare una buona capacità di comprensione, espressione e scrittura sia in lingua italiana che in lingua inglese in modo da potersi interfacciare con il personale dei differenti servizi sia accademici che amministrativi dell'Istituto e con i fornitori di terze parti.



### **Supporto tecnico di primo livello**

Obiettivo del servizio è supportare gli utenti localmente alla propria scrivania per quelle problematiche che coinvolgono il collegamento ai servizi di rete, in tutti quei casi ove il supporto utenti locale (Site Officers) richiede un controllo da parte del tecnico di rete. Tra le varie attività comprese in questo ambito il personale di presidio dovrà occuparsi di:

- Risolvere tutti i “tickets” assegnati dall’HelpDesk dell’Istituto di 1° livello per i quali il supporto utenti locale non ha trovato una soluzione;
- Eseguire le richieste di cambiamento di configurazione alle infrastrutture ed ai servizi di accesso atti a garantire la fruibilità della rete
- Svolgere attività di diagnosi e gestione dei malfunzionamenti delle infrastrutture amministrate;

Il tecnico di rete potrà essere coinvolto in collaborazione con il servizio di HelpDesk dell’istituto, per la risoluzione dei “tickets” che richiedono un intervento congiunto con il supporto locale presso la scrivania dell’utente finale per tutte le operazioni di assistenza al collegamento di PCs o device mobili alla rete dell’Istituto sia cablata che wireless.

Nell’ambito di questa tipologia di intervento il tecnico di Presidio potrà essere chiamato ad operare in collaborazione con i gruppi di servers e clients management responsabili della gestione dei relativi ambiti. Tutti gli interventi scaturiranno dell’apertura di un “ticket” da parte dell’HelpDesk di primo livello o di un IMAC (Installation Move Add and Change) da parte dei gruppi di lavoro interni all’ICTS dell’Istituto.

Il personale del presente servizio dovrà condividere con l’Helpdesk di primo livello e con gli altri gruppi di lavoro interni al servizio una comune base di conoscenza. Ciascun tecnico dovrà conoscere in dettaglio tutta la rete dell’Istituto con particolare riferimento all’architettura, tecnologia e localizzazione, in modo da poter compiere interventi rapidi e risolutivi nella maggior parte dei casi. Ogni intervento sarà pianificato così da minimizzarne il disagio con l’utente finale.

### **Supporto Tecnico di Secondo Livello**

L’attività prevalente del supporto tecnico di rete riguarda la gestione e il monitoraggio dell’infrastruttura di rete dell’Istituto relativa agli ambiti descritti in dettaglio nel presente CSA. Ove si renda necessario questa attività includerà anche la gestione del grado di priorità e/o il ricorso ad altri gruppi tecnici interni all’ ICT Service dell’Istituto o a tecnici esterni.

Il servizio di supporto di secondo livello dovrà quindi avere lo scopo di gestire i problemi degli utenti inerenti le infrastrutture descritte nel presente documento quali:

- Infrastruttura di cablaggio strutturato
- Infrastruttura di collegamento in Fibra Ottica
- Infrastruttura di accesso LAN Cisco Catalyst switches
- Infrastruttura di centro stella, distribuzione e routing LAN Cisco Catalyst core switches
- Infrastruttura di accesso WAN Cisco routers
- Infrastruttura Wi-Fi Cisco Wireless Lan Controllers e access points
- Infrastruttura per accesso remoto Cisco VPN Concentrator
- Infrastruttura di autenticazione Wi-Fi e remota Cisco Secure Access Control System (ACS)
- Infrastruttura di network management Cisco Prime



Il dettaglio dell'hardware/software interessato dai punti sopra è riportato nel articolo 9 del presente CSA e nell'*Allegato J – Elenco materiale di rete LAN*.

In particolare sarà richiesta la capacità di gestire i suddetti apparati, apportare le modifiche di configurazione quando richiesto, gestirne il lyfecycle tecnologico (organizzando dove necessario le fasi preparatorie alla sostituzione in sinergia con il Network Engineer dell'Istituto e i responsabili delle funzioni eventualmente interessati) e i necessari upgrade software dei sistemi operativi degli apparati, incluso il loro download dal sito del costruttore.

Per i prodotti di Network management, è richiesta la capacità di analisi di allarmi ed eventi attuando le contromisure più idonee secondo le necessità del caso.

Dovrà inoltre essere in grado di diagnosticare problemi riguardanti i principali protocolli di autenticazione e cifratura delle trasmissioni (RADIUS, TACACS+, WPA/WPA2, PAP, MS-CHAP, Kerberos, NTLM), con particolare riferimento alle reti wireless presenti presso l'istituto.

Data la natura dell'infrastruttura di rete dell'Istituto, è richiesta la conoscenza delle caratteristiche e capacità delle trasmissioni dati in rame e fibra ottica e delle specifiche dei loro supporti fisici (cavi e connettori).

I membri del Team di supporto Tecnico Networking, in caso di necessità, dovranno fornire assistenza a qualsiasi ditta esterna operante per conto di uno qualunque dei fornitori di servizio (Service Provider) della Stazione appaltante.

Il presidio tecnico Networking fornirà supporto ai tecnici della telefonia applicando le dovute configurazioni di Quality of Service (QoS) per permettere il corretto funzionamento della piattaforma VoIP.

In caso di necessità dovrà essere in grado di utilizzare un analizzatore di protocollo per catturare e visualizzare il traffico di rete.

Manterrà aggiornati ed efficienti i sistemi di monitoraggio di rete in uso all'Istituto in modo da garantire la prontezza degli interventi in caso di segnalazione di guasti o incidenti.

Manterrà aggiornato l'inventario del parco macchine installato presso la stazione appaltante in collaborazione con l'Inventory Officer dell'ICT service dell'Istituto.

Alla ricezione di ogni richiesta di supporto pervenuta al servizio Helpdesk di primo livello e successivamente inoltrata, dovranno essere intraprese le varie azioni tecniche risolutive ed ogni commento utile alla risoluzione del problema dovrà essere condiviso attraverso gli opportuni strumenti di collaborazione con i vari team di supporto interni all'ICT Service dell'istituto.

## 15. Fornitura di attrezzature e apparecchiature H/W e/o S/W (C)

Nell'ottica del potenziamento e rinnovo tecnologico del parco macchine costituente la rete dell'Istituto, l'Impresa dovrà mettere a disposizione un team di consulenza prevendita per produrre valutazioni tecniche e offerte economiche per le attività ed i progetti che la stazione appaltante intende intraprendere. Il suddetto team dovrà essere composto almeno da una figura commerciale e da un progettista che garantisca la conoscenza dell'evoluzione tecnologica del portafoglio prodotti riportato nell'*Allegato K - Lista prodotti per fornitura H/W e S/W*.

Sarà inoltre richiesto all'offerente una quantificazione percentuale dello sconto da riservare all'Istituto rispetto al costo unitario riportato nel listino Europeo (Europe, Middle East, and Africa; EMEA) del costruttore (Cisco) per l'acquisto di nuovo materiale, suddiviso per macro famiglie di prodotti e servizi riportati a titolo esemplificativo nell'*Allegato K - Lista prodotti per fornitura H/W e S/W*.



### Genuinità dei prodotti

L'Aggiudicatario si impegna a fornire prodotti hardware originali e licenze software rilasciate appositamente dal Costruttore per l'Istituto Universitario Europeo. Gli apparati forniti dovranno essere idonei allo scopo, autentici, nuovi di fabbrica, quindi inclusi nel loro packaging originale e provenienti da fonti autorizzate.

Il Costruttore licenzierà i prodotti specificatamente per l'"Istituto Universitario Europeo", che sarà il primo acquirente di tali prodotti e primo licenziatario di qualsiasi copia del software, compreso quello incluso nei prodotti.

Per evitare forniture di licenze software non autorizzate ed apparati non originali, rigenerati, usati o provenienti da canali non autorizzati, l'Istituto potrà richiedere al Costruttore opportune verifiche per documentare genuinità, provenienza e garanzia di H/W e S/W.

La mancata conformità della fornitura a quanto richiesto determinerà l'annullamento del contratto, senza nessun onere per la stazione appaltante.

### **16. Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità (D)**

In estensione al Servizio di supporto Tecnico Networking On Site (B) l'Istituto richiede che i tecnici che prestano servizio presso le proprie sedi e che hanno quindi sviluppato un'approfondita conoscenza della Infrastruttura di rete e della sua localizzazione e peculiarità possano essere contattati telefonicamente tramite numero verde o un altro numero al costo di una chiamata urbana dal distretto di Firenze per la gestione di guasti o problematiche inerenti alla rete. Le richieste di intervento potranno riguardare anche apparati o parti della infrastruttura di rete, quali ad esempio collegamenti in rame o fibra, non inseriti nel contratto di manutenzione e/o legati a fornitori di servizi terzi.

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo in estensione all'orario di presidio ed a copertura dei giorni di chiusura dell'Istituto e nei fine settimana con i seguenti orari:

- Tutti i Sabati e le Domeniche (circa 104gg) e tutti i giorni dei periodi di chiusura dell'Istituto per festività (circa 35gg), orario 08:00-20:00.
- Durante i normali giorni di apertura dell'Istituto orario 08:00-09:00 e 18:00-22:00.

I giorni di apertura e chiusura dell'Istituto risultano meglio descritti nell'*Allegato F - calendario delle festività dell'anno 2015* sarà cura dell'Impresa richiedere ogni nuovo anno il calendario delle festività dell'Istituto.

Gli orari del Servizio di reperibilità sono riassunti in Tabella 3:

ORARIO PER IL SERVIZIO DI REPERIBILITÀ								
Orari	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Chiusure
Servizio reperibilità	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-9:00 18:00-22:00	8:00-20:00	8:00-20:00	8:00-20:00

Tabella 3 - Orario per il Servizio di Reperibilità

In base alla natura del problema il Servizio di reperibilità verrà erogato da remoto fin quando possibile, e dovrà garantire l'intervento presso le sedi dell'Istituto ogni qual volta se ne presenti la necessità.

L'intervento on site sarà a pagamento con tariffa oraria da specificare nell'*Allegato E - Offerta Economica*.



Il personale addetto al Servizio di reperibilità dovrà coincidere preferibilmente con il gruppo di tecnici che garantiscono il Presidio (Servizio di supporto Tecnico Networking On Site) presso l'Istituto; in caso questo non sia possibile per la numerosità dei tecnici coinvolti nel Servizio di reperibilità o per altri motivi, sarà a carico dell'Impresa garantire la formazione e l'aggiornamento del personale reperibile in merito alle caratteristiche tecniche e logiche e alla distribuzione geografica della rete dell'Istituto affiancando con regolarità ogni membro del team di reperibilità ai tecnici di presidio almeno quaranta (40) giorni all'anno.

### **Parte III – Personale coinvolto nell'erogazione dei servizi**

#### **17. Organico**

Le prestazioni previste dal presente appalto saranno svolte dall'Impresa sotto la sua esclusiva responsabilità e con l'ausilio di proprio personale.

L'Impresa deve incaricare del servizio persone di provata capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso e irreprendibile, riservate, corrette e disponibili alla collaborazione sia con il personale della Stazione appaltante che con gli utenti che usufruiscono dei servizi.

Tutto il personale proposto dall'Impresa dovrà possedere una buona conoscenza della lingua italiana ed inglese (scritta e orale) al fine di potersi relazionare tramite posta elettronica, telefono e/o di persona con il personale tecnico esterno e/o con lo staff amministrativo ed accademico dell'Istituto.

#### **Organico - Servizi di manutenzione, supporto tecnico Networking On site e in Reperibilità**

Come precedentemente descritto nel presente CSA il team tecnico di Networking sarà composto da tre (3) persone in modo da consentirne l'alternanza per necessità di sostituzione (malattia/ferie) o per specifiche competenze tecniche.

Per riuscire ad erogare in maniera continuativa le attività di supporto di primo e secondo livello precedentemente descritte nell'articolo 14, i membri del team tecnico dovranno risultare intercambiabili e l'impresa dovrà garantire la presenza giornaliera presso le sedi dell'Istituto di uno (1) di loro. Sarà loro compito tenersi reciprocamente aggiornati sulle varie attività in modo da non disattendere le tempistiche di esecuzione dei vari tasks. Inoltre dovranno essere diretti da un supervisore tecnico che si interfaccerà periodicamente con il Network Engineer dell'Istituto al fine di verificare il regolare svolgimento del servizio e porre in atto correzioni o migliorie quando necessario.

Il team tecnico di presidio dovrà essere composto da personale di provata esperienza, qualificata e certificata per operare sulle macchine in esercizio nella rete dell'Istituto e in possesso di account personali che consentano il regolare download dal sito del costruttore dei sistemi operativi a bordo dei dispositivi di rete o software di management installato presso l'Istituto, in modo da garantire la possibilità di upgrade o patching degli apparati.

Inoltre il personale di assistenza tecnica on site dovrà essere in grado di aprire e gestire chiamate di assistenza tecnica presso il Supporto ufficiale del costruttore di riferimento del H/W e S/W costituente l'infrastruttura di rete dell'Istituto.

Il supervisore del servizio supporto tecnico Networking dovrà coordinare e pianificare le attività delle unità di personale turnante in accordo alle priorità stabilite dal Network Engineer della stazione appaltante e garantire per tutta la durata dell'appalto un ottimo livello di qualità nell'erogazione del servizio medesimo.



È necessario che la persona designata dall'impresa nel ruolo di supervisore del Team di supporto tecnico Networking abbia le qualifiche professionali idonee a svolgere tale funzione e precedenti esperienze in ruoli analoghi. In particolare le competenze principali del Supervisore saranno:

- 1) Esperienza decennale nel settore networking;
- 2) Capacità di gestire progetti complessi;
- 3) Atteggiamento propositivo, innovativo e volto alla ricerca di soluzioni e del consenso;
- 4) Capacità di prendere decisioni in situazioni di criticità e di instabilità;
- 5) Conoscenza di program/change management e di project management;
- 6) Capacità di relazionarsi con i clienti a diversi livelli;
- 7) Capacità di orientamento e cultura del servizio;
- 8) Leadership e capacità manageriali.

Il supervisore del Team di supporto tecnico Networking deve controllare che i servizi siano svolti 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.

#### **Organico – Servizio fornitura H/W**

Il Team di consulenza pre-vendita dovrà essere composto da personale di provata esperienza, qualificata e certificata sulle tecnologie e famiglie di prodotti elencati nell'*Allegato K - Lista prodotti per fornitura H/W e S/W*. L'impresa dovrà mettere a disposizione una figura commerciale (account manager) ed un progettista in grado di recepire le richieste della Stazione appaltante allo scopo di fornire informazioni e dettagli sulle soluzioni tecniche da adottare e le relative offerte economiche avvalendosi delle scontistiche riconosciute all'Istituto.

L'account manager dovrà inoltre assistere la stazione appaltante dopo l'acquisto di un prodotto o di una prestazione così da minimizzare ogni eventuale problema relativo a consegna, installazioni e relative garanzie.

Il supervisore del Servizio di supporto tecnico Networking e l'account manager del Servizio fornitura H/W, indicati dall'Impresa, dovranno assicurare costante comunicazione con gli Uffici preposti della Stazione Appaltante per il controllo del buon andamento dei servizi descritti nel presente CSA. Le comunicazioni ed eventuali contestazioni d'inadempienza fatte dalla Stazione Appaltante al supervisore del Servizio di supporto tecnico Networking o all'account manager del Servizio fornitura H/W s'intendono come presentate direttamente all'Impresa stessa.

L'impresa è tenuta a comunicare le informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente al responsabile ed al referente dell'Istituto (articoli 31-32 del presente CSA).

#### **18. Competenze dei membri del Team di supporto Tecnico di Networking**

I tecnici facenti parte del team di supporto tecnico ed il supervisore del Team dovranno possedere ciascuno, almeno le seguenti conoscenze tecniche:



- Ottime conoscenze degli impianti di cablaggio strutturato, delle tipologie di cavi utilizzati Twisted pair (TP) ed in Fibra Ottica;
- Ottime conoscenze del livello fisico, tipi di segnalazione, mezzi trasmissivi, tecniche di multiplexing, interfacce di rete e seriali;
- Ottime conoscenze del modello Open Systems Interconnection (OSI);
- Ottime conoscenze del protocollo TCP/IP;
- Ottime conoscenze dei metodi di trasmissione unicast, multicast, broadcast;
- Ottime conoscenze dello switching, dei protocolli di spanning tree (STP) delle Vlan, Trunking e dei protocolli correlati;
- Conoscenza approfondita di infrastrutture LAN distribuite;
- Conoscenza approfondita di architetture di rete geografiche distribuite WAN (Wide Area Network);
- Ottime conoscenze dei principali protocolli di routing, in particolare di Enhanced Interior Gateway Routing Protocol (EIGRP) e Border Gateway Protocol (BGP), e ridondanza quali Hot Standby Routing Protocol (HSRP);
- Ottime conoscenze dei servizi di rete Domain Name System (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP), World Wide Web (WWW), Simple Network Management Protocol (SNMP), Network Time Protocol (NTP);
- Ottime conoscenze dei servizi/protocolli di autenticazione ed autorizzazione Terminal Access Controller Access-Control System plus (TACACS +), Remote Authentication Dial In User Service (RADIUS), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- Conoscenze approfondite dei sistemi di trasmissione wireless, con gestione centralizzata ed autonoma;
- Ottime conoscenze del protocollo di autenticazione e criptazione dei dati Wi-Fi Protected Access II Enterprise (WPA2);
- Ottime conoscenze del servizio di accesso remoto Virtual private network (VPN), del protocollo Internet Protocol Security (IPsec) e Point-to-Point Tunneling Protocol (PPTP);
- Conoscenze approfondite della Quality of Service (QoS) in ambito LAN per applicazioni Voice over IP (VoIP);
- Conoscenze approfondite di sistemi di network management (Cisco Prime);
- Ottime conoscenze dei comandi dei sistemi operativi a bordo degli apparati di rete (Cisco IOS);
- Ottima conoscenza di S/W di analisi del traffico e dei pacchetti.
- Conoscenza di sistemi Windows servers e clients.

Ciascun membro del team proposto dovrà obbligatoriamente avere le seguenti caratteristiche:

- Buona conoscenza della lingua Inglese,
- Ottima conoscenza della lingua Italiana,
- Esperienza specifica nel settore Networking di almeno 5 anni, per il supervisore di almeno 10 anni,
- Possesso della Patente di Guida B o superiore, in corso di validità sul territorio italiano.

Ciascun membro del team proposto dovrà obbligatoriamente possedere la seguente certificazione in corso di validità per tutta la durata del contratto:



- Certificazione Cisco Certified Network Associate (CCNA) Routing and Switching

I seguenti titoli sono considerati opzionali, ma costituiranno elemento di valutazione per quanto riguarda l'assegnazione del punteggio (vedi Tabella 4 Articolo 27):

- Diploma di scuola media superiore con orientamento tecnico informatico,
- Laurea specialistica con orientamento tecnico informatico,
- Certificazione Cisco Certified Network Associate Wireless (CCNA Wireless),
- Certificazione Cisco Certified Network Professional (CCNP) Routing and Switching,
- Certificazione Cisco Certified Network Professional Wireless (CCNP Wireless).

Tutti i tecnici membri del team di supporto tecnico Networking dovranno essere automuniti per raggiungere la sede principale di lavoro ed eventualmente spostarsi in autonomia tra le varie sedi dell'Istituto. Inoltre dovranno essere dotati di tutti gli strumenti necessari all'espletamento delle loro mansioni, quali PC portatili e telefono cellulare per poter operare in mobilità.

## 19. Modalità di selezione del personale

Al fine di poter effettuare un'opportuna valutazione delle competenze tecniche di ciascuno dei tecnici facenti parte del team di supporto tecnico (incluso il supervisore) e del personale addetto al servizio di fornitura H/W e S/W, per ciascuna persona dovranno essere fornite almeno le seguenti informazioni:

- Nominativo della persona (Cognome e Nome), luogo di residenza/domicilio;
- Curriculum Vitae;
- Tipologia contrattuale con l'impresa;
- Esperienze professionali;
- Certificazioni professionali per le aree tecnologiche richieste;
- Tipo di Patente posseduta e grado (solo per il team di supporto tecnico).

Tutte queste informazioni dovranno essere riportate all'interno della Relazione Tecnica in un apposito capitolo dedicato al Personale coinvolto nell'erogazione dei servizi oggetto del presente CSA. In tale sezione del documento potranno essere presentati i Curricula Vitae e relative attestazioni (Diplomi, Lauree, Certificazioni, etc.) e quant'altro ritenuto idoneo a qualificare opportunamente i propri candidati.

Queste informazioni dovranno essere obbligatoriamente inserite nell'*Allegato G - Modulo per la valutazione dei candidati*, solo per i membri del team di supporto tecnico (incluso il supervisore).

Questa documentazione, assieme al modulo per l'offerta tecnica (*Allegato D*), costituirà la base per la determinazione del superamento della soglia minima di ammissibilità tecnica (Articolo 27).



Tutto il personale proposto per il Team di supporto tecnico Networking dovrà sostenere colloqui e/o prove scritte e pratiche per valutare il possesso dei requisiti dettagliati nella Relazione Tecnica e le capacità linguistiche per il corretto svolgimento delle mansioni richieste.

Le date esatte delle interviste dei candidati saranno concordate con gli oponenti successivamente alla apertura delle buste. Il periodo previsto per le interviste è indicato all'Articolo 28, "Calendario indicativo della procedura".

## **20. Formazione del personale**

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

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

## **21. Disposizioni generali relative al personale**

I membri del Team di supporto tecnico Networking dovranno essere alle dirette dipendenze dell'impresa aggiudicataria della presente procedura d'appalto. L'Impresa almeno cinque (5) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto deve fornire alla Stazione appaltante la seguente documentazione relativa al personale che impiegherà nel servizio:

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

La stessa documentazione dovrà essere presentata ognqualvolta occorrano modifiche all'organico impiegato o per sostituzioni di personale o per impiego di nuovo personale entro tre (3) giorni dalla variazione.

In caso di sostituzione di uno o più membri del Team di supporto tecnico Networking, l'impresa è tenuta ad informare la stazione appaltante, che si riserva il diritto di accettare o respingere, previo colloquio, il personale proposto.

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



Il personale durante l'espletamento del servizio presso la Stazione appaltante, dovrà essere dotato di apposito cartellino identificativo e qualsiasi altro mezzo idoneo al riconoscimento, dovrà essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso e consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare.

Il personale del Team di supporto tecnico potrà accedere alle sedi dell'Istituto nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e del regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/About/SafetyandSecurityPolicy.aspx>. Sarà cura ed onere dell'Impresa assicurare che tutti i membri del team di supporto siano a conoscenza delle norme previste dal regolamento interno.

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

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti, in conformità alle leggi vigenti in materia nonché al regolamento interno dell'Istituto consultabile all'indirizzo: <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx>.

L'Impresa deve attuare, nei confronti di tutto il personale preposto al servizio, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella Provincia di Firenze. L'Impresa è tenuta altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto.

Su richiesta della Stazione appaltante, l'Impresa deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste. La Stazione appaltante, previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'Impresa deve immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'Impresa si è posta in regola.

L'Impresa è consapevole fin da ora che il calendario di attività e festività del Committente può differire da quello nazionale Italiano e pertanto si impegna fin da adesso al rispetto di tale calendario, che per l'anno 2015 è presente nell'*Allegato F*.

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



## CAPITOLO III – Presentazione e valutazione delle offerte

### 22. 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 I - Richiesta di sopralluogo* all'indirizzo e-mail: [ICTS.Tender2@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2@EUI.eu) entro e non oltre le ore 15:00 del giorno riportato alla tabella 6 (articolo 28 - Calendario indicativo della procedura) 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 UNIVERSITARI EUROPEO**  
**UFFICIO DEL PROTOCOLLO**  
**Via dei Roccettini, n. 9**  
**50014 San Domenico di Fiesole (FI)**

Tutta la documentazione deve essere inviata in un plico perfettamente sigillato, pena l'esclusione dalla competizione. L'invio deve avvenire per mezzo di corriere (farà fede la data di consegna al corriere riportata sullo specifico documento di accompagnamento) o *brevi manu* all'Ufficio del Protocollo (orari di apertura Lunedì-Venerdì 8:30-13:00/14:00-16:00) entro e non oltre le ore 15:00 del giorno 23 giugno 2015 (termine perentorio). Qualunque altra modalità di consegna e/o invio determinerà l'immediata esclusione dalla procedura di gara.

I partecipanti alla competizione dovranno confermare l'invio della propria offerta all'indirizzo [ICTS.Tender2@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2@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 la 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/2015/002;
- Il titolo della gara: *Gara con procedura aperta per l'affidamento dei servizi di manutenzione e presidio dell'infrastruttura di rete e per la fornitura di attrezzatura di rete per l'Istituto Universitario Europeo*;
- Il nome del candidato;
- 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 dove 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 4 copie cartacee (ben distinguibili dall'originale) e una digitale 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 R.T.I. 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 **Lettura 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 R.T.I. 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 R.T.I. 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 R.T.I., pena l'esclusione dalla gara dell'impresa medesima e del R.T.I.

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

6. **Cauzione provvisoria** corrispondente al 2% del valore stimato annuale dell'appalto per le voci Servizio di manutenzione (A), Servizio di supporto Tecnico Networking On Site (B) e Tecnico in Reperibilità (D) pari a € 2.520,00 (Duemilacinquecentoventi/00).

Il deposito deve essere costituito da:

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

La cauzione dovrà essere operativa entro quindici (15) giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione appaltante e avere una durata minima di centottanta (180) giorni a decorrere dalla data di



scadenza del termine di presentazione delle offerte. Essa dovrà inoltre contenere la clausola che preveda la cessazione dell'operatività solo a seguito della specifica lettera liberatoria della Stazione appaltante, anche oltre il suddetto termine; dovrà essere espressamente prevista la rinuncia al beneficio della preventiva escusione del debitore principale.

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

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 dalle presenti procedure di gara.
8. **Autocertificazione antimafia.**
9. **Copia del certificato Cisco Gold Partner.**

**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 4 copie cartacee (ben distinguibili dall'originale) e una digitale 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 per il team di supporto tecnico Networking On Site.

Deve rispettare la seguente struttura:

1. 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.

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

- a. Descrizione generale ed organizzazione del Servizio di manutenzione.
- b. Descrizione generale ed organizzazione del team supporto tecnico Networking On site e di Reperibilità.
- c. Descrizione generale ed organizzazione del Team del Servizio di fornitura H/W e supporto prevendita.
- d. Dettagliato Curriculum Vitae (CV) di ogni candidato proposto citando il ruolo all'interno di ciascun team.
- e. Descrizione dell'Impresa certificazioni e specializzazioni: Advanced Routing & Switching e Advanced Wireless LAN costituiranno un titolo preferenziale. Descrizione ed elenco di analoghi contratti di manutenzione e presidio 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.
- f. Piano di addestramento, formazione e aggiornamento del personale coinvolto nel servizio.
- g. Presentazione di tutte le eventuali proposte aggiuntive e/o migliorative dei servizi rispetto al livello minimo richiesto nel presente CSA.

2. Compilazione dei due documenti di sintesi *Allegato D* e *Allegato G*.

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 candidato deve dichiarare quali informazioni costituiscano 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 4 copie cartacee (ben distinguibili dall'originale) e una digitale dell'offerta economica redatta utilizzando il modulo all'**Allegato E**, e firmata dal legale rappresentante della ditta.

L'offerta consiste nella proposta di un prezzo o di una quotazione per ciascuno dei servizi descritti ai precedenti Articoli 13-16 del presente CSA.

Ogni offerta economica sarà valutata su base comparativa fra tutte le offerte pervenute. Il punteggio sarà assegnato come descritto all'Articolo 27 punto B.

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

### **23. Informazioni aggiuntive per la presentazione delle offerte**

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

Eventuali richieste di chiarimenti e informazioni limitatamente alla comprensione di quanto esposto nei documenti di gara deve essere inviata esclusivamente via e-mail all'indirizzo [ICTS.Tender2@EUI.eu](mailto:ICTS.Tender2@EUI.eu) entro il termine tassativo delle ore 15:00 del giorno 17 giugno 2015. 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 emergeresse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti e si procederà all'incameramento della cauzione versata e alla conseguente denuncia penale.

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

#### **24. 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 22).

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

#### **25. 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 l'Impresa ha la residenza fiscale o in Italia sede dell'Istituto, paese in cui l'Impresa 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 l'Impresa 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 ledì 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 (Article 41 of the EUI's Public Procurement Regulation (President's Decision No. 44/2014 of 5 December 2014)).



Con l'eccezione dei casi previsti al punto d) qui sopra, l'Istituto può decidere di non escludere l'impresa laddove quest'ultima 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 l'Impresa è stata informata 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:

- a) 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;
- b) non comunicheranno immediatamente all'Istituto qualsiasi circostanza che configuri un conflitto d'interessi o possa generare tale conflitto;
- c) 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;
- d) 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;
- e) abbiano tentato di stipulare accordi o si siano accordati con altri candidati e concorrenti con il fine di distorcere la gara;
- f) abbiano tentato di fornire deliberatamente informazioni fuorvianti che possono avere una influenza sostanziale sulle decisioni di esclusione, selezione e aggiudicazione della procedura di gara;
- g) abbiano fornito deliberatamente informazioni fuorvianti che possono avere una influenza sostanziale sulle decisioni di esclusione, selezione e aggiudicazione della procedura di gara;
- h) 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.

**26. 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**

- 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) Certificato Cisco Gold Partner in corso di validità per tutta la durata dell'appalto.
- c) Certificazione antimafia.
- d) Essere in regola con le norme per l'emersione dall'economia sommersa (Piani Individuali di Emersione).
- e) 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) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili.
- g) L'impegno, in caso di aggiudicazione, a fornire ogni elemento utile a comprovare la regolarità contributiva (e.g. DURC), ai sensi della normativa vigente.
- h) 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.

#### **Requisiti di capacità tecnica, economica e finanziaria**

- i) Essere in possesso di 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.
- j) Essere in possesso dei seguenti certificati di assicurazione necessarie per tutta la durata del contratto. Questi dovranno includere le soglie minime elencate qui sotto:
  - i. Assicurazione per la Responsabilità civile: - minimo di € 5 milioni
  - ii. Assicurazione responsabilità civile prestatore d'opera: - minimo di € 5 milioni
  - iii. Assicurazione responsabilità professionale: - minimo di € 5 milioni
- k) Essere in possesso della contabilità completa (possibilmente certificata) che copre gli 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. Assicurarsi che si tratti di copia firmata della contabilità completa e non una versione sintetica o ridotta.
- l) Una dichiarazione del fatturato dell'organizzazione e della posizione profitti e perdite per l'ultimo anno intero di esercizio (o parte dell'anno se non possibile) ed uno Stato Patrimoniale di fine periodo contabile, ove le informazioni richieste non siano già state fornite al punto (k).
- m) Se non può essere fornito quanto richiesto alla lettera (l), si richiede una dichiarazione di previsione del fatturato dell'Impresa, la previsione della posizione di utili e perdite, il flusso di cassa previsto per l'anno in corso e una lettera della banca che delinea la posizione di cassa e di credito già esistente.
- n) Aver eseguito negli anni 2012/2013/2014, *servizio di manutenzione di supporto Tecnico Networking On Site di supporto Tecnico in Reperibilità* tramite presidi sul territorio nazionale o all'estero.
- o) Di aver erogato negli ultimi tre esercizi finanziari (2012/2013/2014) *servizi di manutenzione, di supporto Tecnico Networking On Site, di supporto Tecnico in Reperibilità* quali quelli oggetto della presente procedura di gara per un importo, al netto dell'IVA, non inferiore a €378.000,00 (trecentosettantottomila/00) per il triennio globalmente considerato, fornendo elenco di quelli principali con l'indicazione dell'importo, della durata e del destinatario, allegando copia dei certificati di regolare esecuzione (nel caso di consorzio e/o RTI il suddetto requisito di capacità economica deve essere posseduto nella misura minima del 60% dalla capogruppo e/o mandatario);



- p) essere in possesso o di aver iniziato la procedura per l'ottenimento delle seguenti certificazioni o di titoli equivalenti (non allegare i certificati, indicare nome dell'ente certificatore e dati di registrazione del certificato ottenuto oppure i dati necessari per il controllo e la valutazione di eventuali titoli equivalenti):

- i. Sistemi di gestione della qualità **ISO 9001:2008**;
- ii. OPZIONALE: Responsabilità Sociale **SA 8000:2008**.

L'ammissibilità di eventuali titoli equivalenti sarà valutata a insindacabile giudizio dell'Istituto.

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

Differentemente, la verifica del possesso dei requisiti dalla lettera (n) alla lettera (p) 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.

## 27. Criteri di aggiudicazione

Solo le offerte che soddisferanno i requisiti definiti al precedente Articolo 26 "Criteri di selezione" saranno ammesse alla successiva fase di valutazione tecnica e qualitativa. Le offerte che otterranno almeno il punteggio minimo tecnico previsto (la soglia minima d'idoneità tecnica è 35/60) accederanno all'ultima fase della valutazione economica.

L'aggiudicazione della fornitura avverrà sulla base "**dell'offerta più interessante**" ("best value-for-money") in seguito alla valutazione effettuata dalla competente commissione interna dell'Istituto (Commissione Consultativa Acquisti e Mercati), la quale assegnerà a ogni offerta un punteggio massimo di 100, ripartito in base ai seguenti parametri:

PUNTEGGIO MASSIMO	
Valutazione tecnica e di qualità	60/100
Valutazione economica	40/100

Il punteggio totale dell'offerta sarà costituito dalla somma del punteggio economico e di quello tecnico ottenuto:

$$\text{P offerta} = \text{P valutazione economica} + \text{P valutazione tecnica}$$

Il candidato la cui offerta otterrà il punteggio finale maggiore sarà colui cui sarà aggiudicato l'appalto.

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

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

### A - ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI 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 4 la cui somma massima è uguale a 60.

Per ciascuna voce in Tabella 4 la Commissione giudicatrice assegnerà a sua discrezione un punteggio compreso tra 0 ed il punteggio massimo riportato in tabella, in base alla grado di conformità con quanto richiesto nel presente CSA.

Per l'attribuzione del punteggio relativo ai requisiti del personale di presidio (team di supporto tecnico) i candidati verranno esaminati mediante colloqui e/o prove pratiche atte a valutare il possesso dei requisiti indicati all'Articolo 18.

I colloqui verificheranno il livello delle competenze tecniche, informatiche e delle capacità linguistiche presentate nei curricula dei candidati.

SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO NETWORKING ON SITE			
DESCRIZIONE			PUNTEGGIO MASSIMO
A1	<b>Processi e procedure per l'erogazione dei servizi richiesti</b>		15
	A1.1	Descrizione ed organizzazione del Servizio di manutenzione	4
	A1.2	Descrizione ed organizzazione del Team di supporto tecnico Networking On site e di Reperibilità	4
	A1.3	Descrizione ed organizzazione del Team del Servizio di fornitura H/W e supporto prevendita.	3
A2	<b>Qualificazione del team di Supporto</b>		26
	A2.1	Competenze tecniche	13
	A2.2	Esperienze di lavoro precedenti	7
	A2.3	Formazione Scolastica e Certificazioni	7
A3	<b>Interviste team di Supporto</b>		14
	A3.1	Valutazione Generale	10
	A3.2	Lingua inglese ed italiana	4
A4	<b>Piano di Formazione del personale</b>		2
A5	<b>Migliorie e/o servizi aggiuntivi proposti</b>		3

Tabella 4 - Servizi di Presidio On-Site

La soglia minima d'idoneità tecnica è 35/60. Per i concorrenti che non raggiungano tale valore, non si procederà alla valutazione dell'offerta 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 la parte di valutazione economica è di punti 40. Questi saranno assegnati in base a prezzi, sconti in percentuale e rapporti su recupero orario offerti dall'Impresa.

I punteggi calcolati come definito dalle formule riportate di seguito saranno arrotondati al secondo decimale, ove occorra.

Il procedimento adottato in generale sarà quello di effettuare la proporzione fra la miglior offerta e quella formulata da ciascuna impresa, assegnando a ciascuna voce una parte dei 40 punti a disposizione in base all'importanza data dalla Stazione appaltante alla natura del servizio o della fornitura.

In sintesi i 40 punti totali saranno così ripartiti:

- **A Servizio di manutenzione:** punti 10
- **B Servizio di supporto Tecnico Networking On Site:** punti 10
- **C Fornitura di attrezzi e apparecchiature H/W e/o S/W:** punti 12 ripartiti come riportato di seguito nella tabella "Peso Sconto famiglie prodotti"
- **D Servizio di supporto tecnico in Reperibilità:** punti 5
- **E Costo orario di intervento in reperibilità on site:** punti 1
- **F Costo orario di intervento Off-Hours programmati:** punti 1
- **G Coefficiente di compensazione tra la fascia oraria lavorata Off-Hours e la fascia oraria standard:** punti 1

La formula che sarà applicata per il **Servizio di Manutenzione** è la seguente:

$$A = 10 \times \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

A = punteggio assegnato alla voce **Servizio di Manutenzione**.

La formula che sarà applicata per il **Servizio di supporto Tecnico Networking On Site** è la seguente:

$$B = 10 \times \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

B = punteggio assegnato alla voce **Servizio di supporto Tecnico Networking On Site**.

La formula che sarà applicata per la **Fornitura di attrezzi e apparecchiature H/W e/o S/W** è la seguente:

$$C = C1 + C2 + C3 + C4$$

C = punteggio assegnato alla voce **Fornitura di attrezzi e apparecchiature H/W e/o S/W**.

Dove i valori C (C1, C2, C3, C4) saranno calcolati in base ai pesi assegnati a ciascuna famiglia di prodotti e riportati in tabella 5.



Famiglie di prodotti	C1 SWITCHES, INTERFACES, MODULES AND ROUTERS	C2 WIRELESS	C3 SECURITY AND SYSTEMS MANAGEMENT	C4 VOICE AND UNIFIED COMMUNICATIONS
Peso	4	3	2	3

Tabella 5 - Peso Sconto famiglie prodotti

Il calcolo dei valori Ci (C1, C2, C3, C4) verrà effettuato secondo la seguente formula:

$$Ci = \text{Peso} \times \frac{100 - \text{Sconto massimo}}{100 - \text{Sconto offerto}}$$

La formula che sarà applicata per il **Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità** è la seguente:

$$D = 5 \times \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

D = punteggio assegnato alla voce **Servizio di supporto Tecnico in Reperibilità**.

L'attribuzione del punteggio riservato al **Costo orario di intervento in reperibilità on site** avverrà secondo la seguente formula:

$$E = \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

E = punteggio assegnato alla voce **Costo orario di intervento in reperibilità on site**.

L'attribuzione del punteggio riservato al **Costo orario di intervento Off-Hours programmato** avverrà secondo la seguente formula:

$$F = \frac{\text{Prezzo minimo}}{\text{Prezzo offerto}}$$

F = punteggio assegnato alla voce **Costo orario di intervento Off-Hours programmato**.

L'attribuzione del punteggio riservato al **Coefficiente di compensazione tra la fascia oraria lavorata Off-Hours e la fascia oraria standard** avverrà secondo la seguente formula:

$$G = \frac{\text{Coefficiente minimo}}{\text{Coefficiente offerto}}$$

G = punteggio assegnato al **Coefficiente di compensazione tra la fascia oraria lavorata Off-Hours e la fascia oraria standard**.

Il punteggio finale di ogni concorrente per la parte di valutazione economica sarà determinato dalla somma dei singoli punteggi (A + B + C + D + E + F + G) ottenuti come descritto in questo Articolo.



## 28. Calendario indicativo della procedura

Descrizione	Data
<b>Lancio della procedura di gara</b>	<b>25 Maggio 2015</b>
<b>Termine di presentazione domande partecipazione sopralluogo</b>	<b>5 Giugno 2015</b>
<b>Sopralluogo</b>	<b>10 Giugno 2015</b>
<b>Scadenza presentazione richieste di chiarimento</b>	<b>17 Giugno 2015, h 15:00</b>
<b>Scadenza presentazione delle offerte</b>	<b>23 Giugno 2015, h 15:00</b>
<b>Interviste ai Candidati</b>	<b>dal 6 al 16 Luglio 2015</b>
<b>Comunicazione dei risultati</b>	<b>dal 1 al 16 Settembre 2015</b>
<b>Firma del contratto</b>	<b>Settembre 2015</b>

Tabella 6 - Calendario indicativo della procedura

## 29. Adempimenti necessari all'aggiudicazione

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

1. cauzione definitiva pari al 10% del valore contrattuale annuale sulla base della propria offerta economica, prestata a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni inerenti e conseguenti al contratto, da versare con le modalità descritte all'Articolo I.4.2 della Bozza di contratto (*Allegato H*);
2. una copia delle certificazioni conformi all'originale atte a dimostrare tutti i requisiti dichiarati in sede di gara.

S'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, l'Amministrazione 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

### 30. Informazioni generali

La gara sarà esperita secondo i regolamenti interni propri dell'Istituto, e in particolare la decisione n.2/2013 del Consiglio Superiore che stabilisce le disposizioni regolamentari e finanziarie dell'Istituto e le decisioni n.8/2010, n. 19/2010 e 20/2012 del Presidente dell'Istituto, disponibili sul sito dell'Istituto all'indirizzo <http://www.eui.eu/About/Tenders/Index.aspx>.

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

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

### 31. Responsabile del contratto

Per la Stazione Appaltante, il responsabile del presente appalto è in Direttore del ICT Service dell'Istituto.

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.

### 32. Referente del contratto

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria, il Network Engineer del ICT Service dell'Istituto ricoprirà il ruolo di referente del contratto. Esso avrà, tra gli altri, i seguenti compiti:

- curare i rapporti operativi con l'Impresa tramite il Supervisore del Team di supporto tecnico Networking o all'account manager del Servizio fornitura H/W dalla stessa nominato;
- 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 l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.



### **33. Piano di transizione**

Entro 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 trimestrale

### **34. Disposizioni finali e allegati**

Il presente Capitolato è costituito da n. 34 articoli, n. 36 pagine e n. 12 Allegati (A-L) 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 l'offerta tecnica
- E. Modulo per l'offerta economica
- F. Calendario festività IUE 2015
- G. Modulo per la valutazione dei candidati
- H. Bozza di contratto
- I. Modulo per la richiesta di sopralluogo
- J. Elenco materiale di rete in manutenzione
- K. Lista prodotti per fornitura H/W e S/W

Firma del Rappresentante legale

Timbro della ditta