



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento per le Risorse umane e strumentali  
Ufficio Informatica e Telematica

**Affidamento dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi,  
del software applicativo  
e della infrastruttura di rete di trasmissione dati**

**CAPITOLATO TECNICO - AMMINISTRATIVO**

## INDICE

1	Premessa	4
2	Definizioni e convenzioni generali	4
3	Area infrastrutture e servizi generali	5
3.1	Oggetto dei servizi	5
3.2	Tipologia dei servizi per gli elaboratori server	6
3.2.1	Manutenzione correttiva hardware	6
3.2.2	Manutenzione preventiva hardware	6
3.2.3	Servizio di gestione del software di base e di ambiente	6
3.2.4	Servizio di gestione operativa della sala macchine	7
3.2.5	Servizio di reperibilità	7
3.3	Condizioni del servizio di manutenzione e gestione per gli elaboratori server	8
3.3.1	Condizioni del servizio di manutenzione preventiva hardware	8
3.3.2	Condizioni del servizio di manutenzione correttiva hardware	8
3.3.3	Limitazioni del servizio di manutenzione correttiva hardware	9
3.3.4	Condizioni del servizio gestione del software di base, di ambiente e dei servizi	9
3.4	Tipologia dei servizi per l'infrastruttura di rete trasmissione dati	9
3.4.1	Premessa	9
3.4.2	Condizioni del servizio di manutenzione correttiva hardware e gestione degli apparati attivi di rete	10
3.4.3	Condizioni del servizio di gestione degli apparati attivi di trasmissione dati e dell'infrastruttura	11
3.4.4	Servizio di reperibilità per gli apparati attivi di rete trasmissione dati	11
3.4.5	Sistema di network management e desktop management	11
3.4.5.1	Piano di realizzazione	12
3.4.5.2	Caratteristiche della tecnologia	12
3.4.5.3	Obiettivi del sistema	12
3.4.5.4	Sistema di network management	13
3.4.5.5	Sistema di desktop management	14
3.4.6	Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva del cablaggio passivo di rete dati esistente	15
3.4.6.1	Ambiente di riferimento per il cablaggio dati	15
3.4.6.2	Condizioni di erogazione del servizio di manutenzione, ordinaria, correttiva ed evolutiva del cablaggio passivo di rete dati esistente	15
3.5	Presidi	16
3.5.1	Figure professionali e relative competenze	16
3.6	Indicatori di valutazione dell'attività di gestione e manutenzione	18
3.7	Quantità	18
3.7.1	Quantità per il servizio di manutenzione hardware	18
3.7.2	Quantità per il servizio di gestione del software di base, di ambiente e dei servizi	19
4	Area software applicativo	19
4.1	Oggetto dei servizi	19
4.2	Modalità generali di erogazione dei servizi	20
4.3	Servizi richiesti	21
4.3.1	Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa degli applicativi	21
4.3.2	Assistenza agli utenti	23
4.3.3	Formazione di utenti	23
4.3.4	Redazione della documentazione relativa agli applicativi	24
4.3.5	Manutenzione evolutiva del parco applicativo	24
4.4	Quantità	26
5	Reportistica	27
6	Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale	27

6.1	Requisiti di qualità	28
6.1.1	Requisiti di qualità dell'attività di progetto	28
6.2	Modalità di esecuzione	29
7	Documenti progettuali per la presentazione dell'offerta	29
7.1	Bozza del piano di Servizio per la realizzazione del Progetto	29
7.2	Bozza del piano della Qualità per la realizzazione del Progetto	30
8	Norme di fornitura del software per i nuovi sistemi	30
9	Condizioni di assistenza e manutenzione del software a corredo dei nuovi sistemi	30
10	Norme di fornitura dell'hardware dei nuovi sistemi	31
11	Condizioni di assistenza e manutenzione hardware dei nuovi sistemi oggetto della presente fornitura	31
12	Proroghe e sospensioni delle attività	31
13	Collaudi e verifiche dei servizi	31
13.1	Collaudi	31
13.2	Verifiche dei servizi	32
14	Durata del contratto	32
15	Risoluzione anticipata del contratto	32
16	Modalità di pagamento	32
17	Penali	33
18	Subappalto	34
19	Procedura di gara	35
19.1	Informazioni generali di gara	35
19.2	Criterio di aggiudicazione	35
19.3	Busta A - requisiti di carattere generale	35
19.4	Busta B - Requisiti di capacità tecnica ed economica	37
19.5	Chiarimenti in merito al contenuto dei certificati	37
19.6	Busta C - offerta tecnica	38
19.7	Busta D – offerta economica	38
19.8	Richieste di chiarimenti	39
19.9	Validità dell'offerta	39
19.10	Modalità di valutazione dell'offerta	39
19.11	Aggiudicazione	41
20	Stipula del contratto	41
21	Obblighi di riservatezza e diritti di proprietà	42
22	Indicazioni relative al D.L.vo 30/06/2003 n. 196	42
22.1	Finalità del trattamento	42
22.2	Modalità del trattamento dei dati	43
22.3	Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati	43
23	Allegati	43

## 1 Premessa

Il Dipartimento per le risorse umane e strumentali - Ufficio per l'informatica e la telematica della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha la necessità di garantire il corretto funzionamento degli apparati attivi di rete, dei sistemi server e dei servizi da essi erogati a supporto del proprio sistema informativo automatizzato.

Pertanto, si rende necessaria l'acquisizione dei servizi di seguito elencati.

### *Area infrastrutture e servizi generali*

- Servizi di manutenzione hardware per gli elaboratori server il cui elenco è riportato nell'Allegato **A**
- Servizi di manutenzione hardware degli apparati attivi di rete il cui elenco è riportato nell'Allegato **B**
- Gestione del software di base e di ambiente installato sugli elaboratori server il cui elenco è riportato nell'Allegato **C**
- Servizi di gestione e manutenzione degli apparati attivi di rete indicati in Allegato **B**
- Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva (relativamente ai cablaggi esistenti presso le sedi della Presidenza di cui all'allegato **E**) delle componenti del cablaggio passivo di rete dati e dei relativi supporti trasmissivi.

### *Area software applicativo*

- Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa degli applicativi di cui all'Allegato **F**
- Assistenza agli utenti degli applicativi di cui all'Allegato **F**
- Formazione di utenti degli applicativi di cui agli Allegati **F** e **K**
- Redazione della documentazione degli applicativi di cui all'Allegato **J**
- Manutenzione evolutiva del parco applicativo

La società aggiudicataria dovrà fornire i servizi elencati secondo le specifiche indicate nei paragrafi seguenti.

Tali servizi dovranno essere forniti per 36 mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

## 2 Definizioni e convenzioni generali

Sono utilizzate le seguenti abbreviazioni e sigle:

- Presidenza, Amministrazione: Presidenza del Consiglio dei Ministri
- DRUS: Dipartimento per le risorse umane e strumentali
- UIT: Ufficio per l'informatica e la telematica del Dipartimento per le risorse umane e strumentali
- Applicativo: programma di software applicativo, comprendente sia la base di dati sia l'interfaccia utente, o sito web
- Ditta, Fornitore: ditta, società, impresa o raggruppamento di imprese aggiudicatario della gara
- Referente UIT: responsabile UIT per l'esecuzione del contratto
- Referente della Ditta: referente della Ditta per l'esecuzione del contratto

Le sedi della Presidenza di cui al presente capitolato tecnico sono ubicate nel territorio urbano di Roma.

Le dizioni *giorno lavorativo* e *orario lavorativo* utilizzate nel presente capitolato hanno il significato convenzionale di seguito specificato.

Per *giorno lavorativo* si intendono convenzionalmente i giorni della settimana dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni considerati festività nazionale in Italia.

Per *orario lavorativo* si intende convenzionalmente il periodo dalle ore 9.00 alle 14.00 e dalle ore 14.30 alle 17.30 di qualunque giorno lavorativo.

Per *orario di servizio* si intende convenzionalmente il periodo compreso tra le ore 7.00 e le ore 21.00 di qualunque giorno lavorativo.

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni ed i servizi di cui al presente capitolato è la lingua italiana, salvo casi particolari espressamente accettati dall'Amministrazione.

### **3 Area infrastrutture e servizi generali**

#### **3.1 Oggetto dei servizi**

Per i sistemi server elencati in Allegato A, sono previsti i seguenti servizi:

- a. manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzione e/o guasto degli elaboratori e/o delle singole componenti;
- b. manutenzione hardware preventiva, da effettuarsi annualmente oppure ad intervalli prestabiliti dalle caratteristiche tecniche dei componenti, oppure all'inizio del periodo non coperto da garanzia standard (per i sistemi per i quali la garanzia scade durante il periodo di validità del contratto);
- c. assistenza sistemistica specialistica da erogarsi in modo continuativo per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati sugli elaboratori di cui all'Allegato C, secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dalla Amministrazione;
- d. servizio di monitoraggio per anticipare gli eventi che possano compromettere le funzionalità dei server e dei servizi su di essi ospitati, nella necessità di dover garantire una continuità di servizio ottimale;
- e. gestione operativa della sala macchine;
- f. servizio di reperibilità per alcuni elaboratori server e relativi ambienti software di base e di ambiente (Allegato D – Servizi critici) da erogarsi al di fuori dell'orario di servizio;
- g. fornitura, installazione ed esercizio di un sistema network management ed il desktop management centralizzato dell'infrastruttura di rete e dei client di cui agli Allegati B ed E.

Per gli apparati attivi di rete elencati in Allegato B, sono previsti i seguenti servizi:

- a) manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzione e/o guasto di degli apparati e/o di singole componenti;
- b) servizio di monitoraggio per anticipare le problematiche che possano compromettere le funzionalità della Rete, nella necessità di dover garantire una continuità di servizio ottimale;
- c) assistenza sistemistica specialistica da erogarsi in modo continuativo per garantire il corretto funzionamento dei servizi ospitati su tali apparati, secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dalla Amministrazione;
- d) servizio di reperibilità da erogarsi al di fuori dell'orario di servizio per garantire il corretto funzionamento continuo dei servizi erogati sulla rete;

- e) fornitura, installazione ed esercizio di un sistema di monitoraggio e gestione della infrastruttura di rete.

Per il cablaggio passivo di rete dati presente presso le sedi indicate in Allegato E sono previsti i seguenti servizi:

- manutenzione hardware correttiva, da effettuarsi in caso di malfunzione e/o guasto delle componenti del cablaggio passivo;
- predisposizione di nuove tratte relativamente a cablaggi esistenti;
- spostamento di componenti e/o tratte esistenti.

## **3.2 Tipologia dei servizi per gli elaboratori server**

### **3.2.1 Manutenzione correttiva hardware**

La manutenzione correttiva sarà svolta a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento e consisterà nella riparazione/sostituzione delle parti difettose.

L'intervento dovrà essere effettuato secondo le condizioni indicate nel successivo paragrafo 3.3.2 e secondo i requisiti indicati nel paragrafo 3.6.

La manutenzione correttiva hardware sarà effettuata sui sistemi di cui all'Allegato A e su tutte le componenti che costituiscono i sistemi stessi, siano esse aggiuntive e/o esterne.

Le componenti non esplicitamente indicate in Allegato A ma necessarie per il corretto funzionamento dei sistemi devono intendersi parte integrante dei sistemi stessi e sono oggetto del servizio di manutenzione hardware e ivi comprese.

Le componenti esterne e/o aggiuntive, qualora non espressamente citate, saranno comunque oggetto del servizio di manutenzione hardware e potranno essere oggetto delle variazioni previste nel paragrafo 3.7.

### **3.2.2 Manutenzione preventiva hardware**

La manutenzione preventiva consentirà di mantenere gli apparati hardware in perfetto stato di efficienza e verrà effettuata in conformità alle specifiche tecniche delle singole apparecchiature.

### **3.2.3 Servizio di gestione del software di base e di ambiente**

Il servizio prevede le attività di supporto sistemistico necessarie al corretto mantenimento della funzionalità dei sistemi. Tali attività dovranno essere fornite in modo continuativo per garantire il funzionamento dei servizi ospitati sugli elaboratori di cui all'Allegato C, secondo le necessità, i livelli di qualità e le regole di sicurezza definite dalla Amministrazione.

Il servizio dovrà garantire:

1. il monitoraggio continuo dei sistemi al fine di prevenire malfunzionamenti;
2. il completo ripristino funzionale dei sistemi e degli ambienti software in caso di guasto o malfunzione;
3. l'aggiornamento dei prodotti software installati secondo le specifiche tecniche proprie dei singoli ambienti e le norme di sicurezza suggerite dalla comunità informatica e stabilite dall'Amministrazione;
4. la gestione operativa dei servizi applicativi comuni e la gestione di tutte le risorse di elaborazione proprie dei sistemi nel loro complesso (installazione di sistemi, software di base, software di ambiente, software applicativo; configurazione di nuovi servizi in

ambienti esistenti, configurazione e gestione di utenti per l'accesso ai servizi comuni erogati sulla rete della Presidenza e sui sistemi dipartimentali).

Il servizio dovrà essere erogato secondo le condizioni del successivo paragrafo 3.3.4 e secondo i requisiti indicati nel paragrafo 3.6.

Tutti i servizi dovranno essere resi presso una o più sedi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, indicate tra quelle elencate nell'Allegato E.

#### **3.2.4 Servizio di gestione operativa della sala macchine**

Tale servizio dovrà garantire:

- a. verifica della funzionalità degli impianti logistici generali (elettrico, condizionamento ecc) e, qualora necessario, attivazione delle strutture responsabili per il ripristino delle funzionalità;
- b. esecuzione dei salvataggi periodici per i server presenti ed i relativi ambienti software sulla base delle specifiche dettate dai singoli responsabili;
- c. gestione dell'archivio dei supporti di salvataggio;
- d. gestione delle scorte dei materiali e dei supporti di salvataggio;
- e. tenuta dei registri e della documentazione necessaria;
- f. cura e gestione del sistema di network management e desktop management centralizzato oggetto della presente fornitura.

#### **3.2.5 Servizio di reperibilità**

Tale servizio dovrà garantire il corretto funzionamento oltre l'orario di servizio, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 degli elaboratori server che erogano servizi critici, indicati nell'Allegato D, e il corretto funzionamento 24 ore su 24, 7 giorni su 7 dei servizi erogati attraverso tali elaboratori.

Devono considerarsi critici ed essenziali i seguenti servizi:

- Servizio WEB
- Servizio POSTA ELETTRONICA.

Per quel che riguarda il servizio Web sono considerati essenziali la fruibilità e l'integrità dei contenuti dei server WEB della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed, in particolare, devono essere garantiti:

1. L'accesso da parte di utenti esterni alla PCM ai contenuti del sito WEB.
2. La possibilità di aggiornare i contenuti da parte del personale preposto della PCM.
3. L'integrità dei contenuti, riferita alla possibilità di attacchi tecnologici con modifica indesiderata ovvero non autorizzata di quanto mostrato sul sito internet.

Per quel che riguarda il servizio di posta elettronica sono considerati essenziali la fruibilità del sistema di posta elettronica della PCM. In particolare devono essere garantite:

1. L'accesso alle caselle di posta elettronica, sia tramite client opportunamente configurati che tramite le apposite interfacce WEB.
2. La possibilità da parte degli utenti della PCM di inviare messaggi di posta elettronica diretti all'interno o a caselle esterne alla PCM (internet).
3. La possibilità di ricevere messaggi di posta elettronica provenienti dall'esterno della PCM (internet).
4. L'interoperabilità tra i vari sistemi di posta elettronica presenti all'interno della PCM.

Quindi, sono da considerarsi essenziali per l'erogazioni dei servizi precedentemente elencati:

1. Connettività internet e accesso remoto.
2. Servizio DNS (interno ed esterno).
3. Antivirus.
4. Dominio.
5. Sala macchine (energia elettrica e condizionamento: attivazione della struttura competente).

Il servizio di reperibilità sarà operativo nelle festività infrasettimanali, nelle giornate di sabato e domenica e negli intervalli di tempo compresi tra le ore 21 e le ore 7 nell'arco dell'intera settimana.

Per il servizio di reperibilità non si richiede una presenza fisica continuativa presso i locali tecnici della Presidenza, ma la capacità di rilevare tempestivamente eventuali interruzioni dei servizi ed il conseguente intervento di ripristino secondo i requisiti indicati nel paragrafo 3.6.

### **3.3 Condizioni del servizio di manutenzione e gestione per gli elaboratori server**

#### **3.3.1 Condizioni del servizio di manutenzione preventiva hardware**

La manutenzione preventiva hardware verrà effettuata almeno una volta, all'inizio dell'anno di validità del contratto, oppure alle scadenze periodiche previste dalle specifiche tecniche delle singole apparecchiature. L'attività sarà effettuata in giorni e ore concordati tra l'Amministrazione e la Ditta.

Basandosi sulle caratteristiche dei server elencati in Allegato A, la Ditta dovrà specificare nell'offerta un calendario per la manutenzione preventiva.

L'attività consiste nel controllo di funzionalità delle singole parti, ed eventuale sostituzione delle parti soggette ad usura.

Al termine di ogni intervento di manutenzione preventiva, la Ditta consegnerà una apposita "relazione di intervento di manutenzione preventiva", che dovrà contenere:

- data di esecuzione del servizio
- identificazione completa dei dispositivi oggetto della manutenzione
- tipo di intervento
- identificazione delle parti eventualmente sostituite

#### **3.3.2 Condizioni del servizio di manutenzione correttiva hardware**

La manutenzione correttiva hardware verrà effettuata a seguito di rilevazione di malfunzionamento, e consisterà nella riparazione o sostituzione delle parti difettose ed il ripristino delle funzionalità del sistema secondo la sua configurazione precedente il guasto.

Il servizio, fruibile dal lunedì alla domenica (7 giorni su 7), dalle 7 alle 21, dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

- 2 (due) ore dalla rilevazione e/o dalla segnalazione del guasto per l'intervento on-site del tecnico;
- 8 (otto) ore dalla rilevazione e/o dalla segnalazione del guasto per il ripristino completo delle funzionalità hardware relative all'apparato per cui è stato attivato il servizio;
- 12 (dodici) ore dalla rilevazione e/o dalla segnalazione del guasto per il ripristino funzionale del sistema, ove necessario (configurazione del software di base e di ambiente).

L'attivazione dell'intervento di manutenzione sarà effettuata in modo autonomo da parte del presidio che svolge il servizio di gestione degli elaboratori server e/o su segnalazione dell'Amministrazione. Per l'attivazione del servizio di manutenzione hardware dovranno essere messi a disposizione della Presidenza un unico numero telefonico ed un unico numero di fax dedicati per il periodo delle 14 ore quotidiane di fruibilità del servizio, nonché una casella di e-mail. I numeri telefonico e di fax dovranno essere forniti tramite numero verde o al costo di una chiamata urbana dal distretto di Roma.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura della Ditta con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno avere comunque la certificazione del produttore/Fornitore degli apparati guasti.

### **3.3.3 Limitazioni del servizio di manutenzione correttiva hardware**

Le seguenti prestazioni non si intendono coperte dal servizio:

- fornitura dei materiali di consumo quali carta, nastri magnetici, floppy disks, anche se resi inutilizzabili a causa di guasti di apparecchiature coperte dal contratto.

### **3.3.4 Condizioni del servizio gestione del software di base, di ambiente e dei servizi**

La Ditta si impegna a garantire, presso una delle sedi di cui all'Allegato E, la presenza di un presidio composto da personale qualificato secondo i requisiti indicati nel successivo paragrafo 3.5.

Il presidio opererà, in caso di malfunzione o guasto, con i tempi di intervento indicati nel successivo paragrafo 3.6.

Ogni intervento di aggiornamento e/o variazione delle configurazioni software dovrà essere corredato da uno specifico rapporto di intervento.

Le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi verranno eseguite con cadenza periodica in funzione delle specifiche tecniche proprie dei singoli ambienti software e a seguito del monitoraggio continuativo dei file di log dei sistemi e degli ambienti software.

Il presidio opererà presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri durante l'orario di servizio.

Nelle festività infrasettimanali, nelle giornate di sabato e domenica e negli intervalli di tempo non compresi nell'orario di servizio, verrà erogato il servizio di reperibilità come indicato nel precedente paragrafo 3.2.5.

Le architetture dei servizi erogati, le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi, le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Amministrazione. Qualsiasi modifica alle configurazioni software deve essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione che provvederà a sua volta a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica apportata a dette configurazioni.

## **3.4 Tipologia dei servizi per l'infrastruttura di rete trasmissione dati**

### **3.4.1 Premessa**

La Presidenza del Consiglio dei Ministri è attualmente dislocata su diverse sedi distribuite nell'ambito urbano. Per il dettaglio delle sedi si veda l'Allegato E.

Ogni sede è attrezzata con cablaggi di rete locale realizzati, nelle sedi più grandi, con un "collapsed backbone", costituito da uno Switch principale di sede al quale sono connessi in

fibra ottica secondo lo standard IEEE 802.3z (Gigabit Ethernet) gli Switch di distribuzione, e, nelle sedi minori, con soli switch di distribuzione.

Gli switch di distribuzione raccolgono, in configurazione a stella, tutte le connessioni verso le stazioni di lavoro a 10/100 Mbps, secondo gli standard IEEE 802.3 e IEEE 802.3u (Ethernet e Fast Ethernet).

Ogni sede è collegata al nodo centrale della rete tramite fibra ottica monomodale proprietaria (attestata sugli switch di centro stella di sede) o tramite circuiti diretti numerici Telecom (attestati su router Cisco).

La rete è equipaggiata con piattaforme multivendor, ma sostanzialmente tutti i router presenti sono router Cisco e gli switch, sia di distribuzione sia di backbone, sono Enterasys o Hewlett Packard.

#### **3.4.2 Condizioni del servizio di manutenzione correttiva hardware e gestione degli apparati attivi di rete**

La Ditta affidataria del servizio effettuerà un monitoraggio continuo sul complesso degli apparati per prevenire gli eventi che possano compromettere le funzionalità della rete.

A tal fine la Ditta fornirà ed utilizzerà un sistema di monitoraggio dell'infrastruttura di rete, completo delle sue componenti hardware e software.

Il servizio di assistenza tecnica sistemistica hardware oggetto del presente capitolato dovrà essere certificato ISO 9002 a garanzia di un servizio di qualità costante ed offrire la competenza ed i mezzi per la risoluzione nei tempi di risposta predefiniti delle malfunzioni che si potranno verificare sui cavi seriali dei router e sulle componenti elettriche, elettroniche e sui sistemi operativi di tutti gli apparati di rete installati presso le sedi della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Allegato E).

Il soggetto affidatario del servizio dovrà essere partner certificato Cisco, Enterasys e Hewlett Packard per l'installazione, la manutenzione e la gestione degli apparati attivi di rete.

Il servizio, fruibile dal lunedì alla domenica (7 giorni su 7), dalle 7 alle 21, dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

- 2 (due) ore dalla rilevazione della malfunzione per l'intervento on-site del tecnico
- 4 (quattro) ore dalla rilevazione della malfunzione per il ripristino completo delle funzionalità relative all'apparato per cui è stata effettuata la chiamata.

Al termine di ogni attività relativa al contratto di assistenza verrà stipulato un rapporto tecnico con il dettaglio dell'intervento e dei tempi di esecuzione controfirmato da ambo le parti.

L'attivazione dell'intervento di manutenzione sarà effettuata in modo autonomo da parte del presidio che svolge il servizio di gestione degli elaboratori server e/o su segnalazione dell'Amministrazione.

Per l'attivazione della chiamata dovranno essere messi a disposizione della Presidenza un unico numero telefonico ed un unico numero di fax dedicati per il periodo delle 14 ore quotidiane di fruibilità del servizio, nonché una casella di e-mail. I numeri telefonico e di fax dovranno essere forniti tramite numero verde o al costo di una chiamata urbana dal distretto di Roma.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura della Ditta con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno avere comunque la certificazione del produttore/Fornitore degli apparati guasti.

### **3.4.3 Condizioni del servizio di gestione degli apparati attivi di trasmissione dati e dell'infrastruttura**

La Ditta si impegna a garantire la presenza, presso una tra le sedi di cui all'Allegato E, indicata dall'Amministrazione, di un presidio composto da sistemisti qualificati secondo i requisiti indicati nel successivo paragrafo 3.5.1. Il presidio opererà presso la Presidenza del Consiglio dei ministri dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 21 escluse le festività secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 3.5.

Per quanto riguarda eventuali malfunzioni relative ai collegamenti metropolitani tra le sedi, per il loro ripristino dovranno essere attivati i relativi fornitori secondo le modalità contrattuali previste.

Nelle festività infrasettimanali, nelle giornate di sabato e domenica e negli intervalli di tempo non compresi nell'orario di servizio, verrà erogato il servizio di reperibilità come indicato nel successivo paragrafo 3.4.4.

Le architetture dei servizi erogati, le politiche di sicurezza e di accesso ai servizi, le regole di attuazione di dette politiche sono stabilite dall'Amministrazione. Qualsiasi modifica alle configurazioni deve essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione che provvederà a sua volta a comunicare tempestivamente ogni eventuale modifica apportata a dette configurazioni.

### **3.4.4 Servizio di reperibilità per gli apparati attivi di rete trasmissione dati**

Tale servizio dovrà garantire il corretto funzionamento oltre il normale orario di servizio, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, degli apparati attivi di rete della Presidenza del Consiglio. Per quanto riguarda eventuali malfunzioni relative ai collegamenti metropolitani tra le sedi, per il loro ripristino dovranno essere attivati i relativi fornitori secondo le modalità contrattuali previste.

Il servizio di reperibilità sarà operativo nelle festività infrasettimanali, nelle giornate di sabato e domenica e negli intervalli di tempo compresi tra le ore 21 e le ore 7 nell'arco dell'intera settimana.

Nei periodi di attivazione del servizio non si richiede una presenza fisica continuativa presso i locali tecnici della Presidenza, ma la capacità di rilevare tempestivamente eventuali interruzioni dei servizi ed il conseguente intervento di ripristino secondo i requisiti indicati nel paragrafo 3.6.

### **3.4.5 Sistema di network management e desktop management**

La Ditta che risulterà aggiudicataria della gara dovrà realizzare, mantenere a regime e gestire, per il periodo di vigenza del contratto, i servizi di Network Management e desktop management specificati di seguito in dettaglio.

La Ditta dovrà presentare un proprio progetto che si configura come un "Piano di realizzazione" dei servizi richiesti (Gestione dell'Infrastruttura di Rete e desktop management) sulla base della situazione attuale (descritta nell'Allegato **B** per gli apparati di rete e nell'allegato **E** per la distribuzione delle stazioni di lavoro sulle sedi).

Le attività da prevedere in tale piano di realizzazione, anch'esso oggetto della presente gara, sono descritte al successivo paragrafo 3.4.5.1.

In seguito alla realizzazione dell'infrastruttura tecnologica, la Ditta dovrà prevedere anche un piano per l'eventuale trasferimento al personale (o altra struttura) preposto dall'Amministrazione per la gestione di quanto realizzato.

#### **3.4.5.1 Piano di realizzazione**

Il Piano di realizzazione dovrà descrivere coerentemente tutte le attività necessarie a realizzare la soluzione proposta. In primo luogo dovranno essere illustrate le attività da svolgere, articolandole in fasi distinte. Dovranno essere evidenziati gli eventuali ambiti di rischio e/o problemi realizzativi, logistici e tecnologici. Infine dovranno essere indicate le priorità e le metodologie da seguire per condurre il progetto.

Relativamente alle dotazioni hardware necessarie il Fornitore dovrà indicare la tipologia, le caratteristiche e le quantità delle apparecchiature necessarie alla realizzazione del servizio.

La fornitura, l'installazione e l'esercizio di tali apparati sono oggetto del presente bando.

Il Fornitore dovrà indicare le specifiche tecniche, i vincoli e le modalità architetture e di realizzazione per l'attuazione del progetto.

Il Fornitore dovrà realizzare i servizi, sia a livello qualitativo che quantitativo, ed impostare i livelli di servizio richiesti attraverso risorse con le competenze ed i ruoli previsti per la realizzazione del progetto.

Il Fornitore dovrà presentare nell'offerta tecnica un piano dettagliato di realizzazione e distribuzione della soluzione, indicando i necessari "milestone" di verifica dello stato di avanzamento del progetto.

Il Fornitore dovrà descrivere tempi e modi progettuali relativi ad attività di supporto da parte di sue figure specialistiche al personale dell'Amministrazione o altra struttura deputata alle attività di gestione, relativamente alla piattaforma tecnologica fornita.

#### **3.4.5.2 Caratteristiche della tecnologia**

La soluzione di Network Management e desktop management deve essere composta da una "suite" di servizi scalabili che possano essere facilmente realizzati in base alle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Formano oggetto del presente disciplinare tecnico:

- la fornitura dell'hardware e del software necessario alla raccolta ed all'elaborazione degli eventi di allarmistica e di monitoraggio;
- l'installazione e la configurazione degli agenti software presso tutti i siti interessati;
- la configurazione, a livello centrale, del software di gestione, con relativa correlazione degli eventi di allarme alle relative cause scatenanti;
- servizi di manutenzione della piattaforma hardware e software.

Non saranno accettate componenti hardware e software non più in produzione all'atto dell'avvio delle installazioni; non saranno accettati, ad esempio, prodotti hardware basati su versioni di microprocessori o schede non più in produzione; la ditta contraente dovrà pertanto provvedere ad aggiornare in tal senso eventuali elementi previsti in sede contrattuale che nel tempo intercorrente dalla sottoscrizione alla fornitura fossero usciti di produzione.

#### **3.4.5.3 Obiettivi del sistema**

Il sistema dovrà consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- analisi quantitativa dettagliata del traffico di rete
- controllo del traffico sulla banda
- monitoraggio degli apparati attivi
- definizione delle policy di configurazione/riconfigurazione/sostituzione
- controllo server critici, definizione dei livelli di allarme e procedure di ripristino

- monitoraggio delle postazioni utente e definizione di tutti i servizi che vanno sotto il nome di desktop management
- software distribution

Il software di management dovrà essere installato su due distinte macchine, rack mountable, opportunamente equipaggiate con piattaforma Windows 2000 o superiore in modalità fault tolerance a garanzia della continuità del servizio.

#### **3.4.5.4 Sistema di network management**

Il sistema di network management richiesto deve possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- Identificazione automatica di tutte le componenti dell'infrastruttura di rete in ambiente multivendor e delle relazioni tra i network device
- Identificazione automatica delle tecnologie della rete e dei protocolli con rappresentazione grafica dei nodi di rete con le reciproche connessioni e l'organizzazione logica della rete stessa
- Architettura in grado di gestire ambienti complessi sia "routed" che "switched"
- Disponibilità nativa almeno dei seguenti strumenti di correlazione predefiniti:
  - Event classifier
  - Pair Wise event
  - Chassis failure
  - Router/switch intermittent status
  - Multiple reboot
  - De-duplication
  - Connector down
  - Scheduled maintenance
- Disponibilità di strumenti di composizione di circuiti di correlazione che non richiedano conoscenze specifiche di strumenti di programmazione
- Discovery automatica e rappresentazione grafica di tutti gli oggetti componenti una rete IP con la possibilità di richiamare direttamente le viste grafiche
- Verifica del corretto ritorno in servizio di un apparato dopo un intervento di ripristino delle sue funzionalità: re-discovery del dispositivo e re-mapping del suo status
- Report nativi web-based per l'individuazione di trend, performance, disponibilità, inventory, con le seguenti capacità minime di reportistica:
  - performance (utilizzo, top talkers, top listeners, errori di interfaccia sia inbound che outbound);
  - Ping response time & Ping retry;
  - RMON segment utilization (ottetti e percentuale di banda in uso);
  - Frame Relay (tracciamento dei congestion rates sia forward che backward);
  - Availability;
  - Inventory;
  - Eccezioni (numero e severità delle soglie violate);
  - Authentication event failure;
  - Physical address mismatch;
  - Multiple reboot events;
  - De-duplication events.
- Notifica di eventi in tempo reale con la possibilità di inoltrare via e-mail e SMS
- Parametrizzazione delle soglie per la notifica degli eventi od allarmi
- Possibilità di configurare l'esecuzione in automatico di specifiche azioni a fronte del manifestarsi di determinati eventi
- Interfaccia grafica accessibile tramite Web Browser per almeno 5 sessioni contemporanee

### 3.4.5.5 Sistema di desktop management

Le attività di desktop management sono:

- gestione eventi di sistema
- controllo risorse di sistema: CPU, RAM, dischi
- configurazione/riconfigurazione pc
- opzione di software distribution
- Inventario hardware/software

#### 3.4.5.5.1 Controllo remoto delle postazioni utente

Il sottosistema dovrà consentire l'attivazione del controllo remoto di una postazione di lavoro, previa autorizzazione interattiva dell'utente. In particolare, l'utente dovrà ricevere un messaggio di informazione circa il fatto che un operatore remoto sta per assumere il controllo della postazione e l'attivazione di tale controllo dovrà essere subordinata all'accettazione dell'utente stesso.

#### 3.4.5.5.2 Software distribution

Il sottosistema di software distribution successivamente denominato anche SWD deve consentire di:

- Effettuare attività di patch management sui vari nodi gestiti (sia client che server);
- Effettuare attività di remote control di una qualsiasi postazione/nodo (client o server);
- Effettuare l'installazione (anche da scratch) di un nodo (client o server) in modalità completamente unattended;
- Effettuare software distribution verso i vari nodi controllati;
- Effettuare un controllo centralizzato dell'utilizzo (usage) delle licenze di pacchetti/applicazioni installate sia alivello client che server.
- Effettuare la gestione della configurazione (configuration management) di un particolare server;
- Effettuare l'aggancio a servizi LDAP/Active Directory già presenti in amministrazione (policy management);
- Effettuare la gestione / distribuzione del software da server remoti (funzionalità di proxy server);
- Supportare il trasporto di eventuali personalizzazioni apportate ad un nodo in fase di migrazione ad una nuova (o più recente) versione di sistema operativo;
- Effettuare l'installazione di software applicativo non commerciale su di una qualsiasi postazione/nodo (client o server).

Inoltre, il SWD deve consentire le attività di seguito indicate.

- **Definizione dei target group di distribuzione:** possono essere definiti gruppi di utenti cui associare i singoli target client site in modo da permettere la creazione della lista di distribuzione. La creazione di raggruppamenti gerarchici, unitamente alla definizione della lista di distribuzione deve consentire l'attivazione dei processi di distribuzione su di un elevato numero di pc con una singola operazione. Tali operazioni devono poter essere programmate ed eseguite anche automaticamente secondo un calendario ed orari predefiniti.
- **Preparazione del pacchetto:** deve poter essere definita la composizione del software che dovrà essere successivamente distribuito.
- **Collezione del software:** il pacchetto preparato durante la fase precedente deve poter essere caricato all'interno di un repository centrale del prodotto, pronto per essere distribuito.
- **Distribuzione:** In questa fase viene impostato il processo di distribuzione dei pacchetti ai target site(singoli, gruppi e/o liste di distribuzione).
- **Controllo della distribuzione:** verifica dell'andamento del processo di distribuzione.

- **Rollback:** in caso di installazione non avvenuta correttamente, deve essere attivato automaticamente il recovery della versione precedente.

#### 3.4.5.5.3 Inventario hardware e software

Il sottosistema dovrà consentire:

- **l'inventario hardware e software** di ogni stazione di lavoro presente sulla rete e di programmare periodicamente l'aggiornamento dell'inventario per tracciare e gestire i cambiamenti avvenuti su gruppi di stazioni di lavoro o su di ogni stazione singolarmente.
- Lo svolgimento di **attività di manutenzione** software come l'analisi dello spazio su disco, le risorse di sistema utilizzate, per gruppi di utenti o per singoli utenti.
- Definire e rafforzare le **policy relative alle licenze** software in uso.
- Inviare allarmi e alert specifici al Framework centrale.
- Programmazione e attivazione in **modalità unattended** in specifiche fasce orarie di tutti quei task che potrebbero disturbare il corso delle attività od influire sul traffico di rete.

#### 3.4.6 Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva del cablaggio passivo di rete dati esistente

La Ditta si impegna a garantire la presenza, presso una tra le sedi di cui all'Allegati E indicata dall'Amministrazione, di un presidio composto da operai specializzati e qualificati secondo i requisiti indicati nel successivo paragrafo 3.5.1.

Il presidio opererà presso la Presidenza del Consiglio dei ministri dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 21 escluse le festività, secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 3.5.

##### 3.4.6.1 Ambiente di riferimento per il cablaggio dati

Presso le sedi di cui all'allegato E, i cablaggi meno recenti sono costituiti da tecnologie di diversi costruttori (comunque monomarca per sede) e sono stati realizzati per la parte in rame con cavo UTP Cat 5 e Cat.5e, per quella in fibra ottica con fibre multimodali 62,5/125 µm e convergono verso armadi rack anche questi di diverse tipologie, attrezzati con apparati UPS a protezione della continuità elettrica per gli apparati attivi in essi installati.

I cablaggi più recenti sono costituiti da tecnologie di diversi costruttori (comunque monomarca per sede) e sono stati realizzati per la parte in rame con cavo UTP Cat.6 secondo lo standard ANSI/TIA/EIA-568-B-2-1 e per quella in fibra con fibre multimodali 50/125 µm.

##### 3.4.6.2 Condizioni di erogazione del servizio di manutenzione, ordinaria, correttiva ed evolutiva del cablaggio passivo di rete dati esistente

###### 3.4.6.2.1 Servizio di manutenzione ordinaria e correttiva per il cablaggio passivo dati

Il personale del presidio tecnico sarà impiegato nelle normali attività di gestione delle reti, nella loro manutenzione sia per quanto riguarda le singole tratte di rete (in rame ed in fibra ottica), sia per quanto riguarda gli armadi, le loro componenti e quanto in essi installato (ventole di dissipazione, porte, serrature, UPS, patch cord, ecc...) e nella redazione di nuove planimetrie (in formato cartaceo ed elettronico) ove si renda necessario.

Per l'espletamento delle attività di cui sopra, il personale del presidio dovrà essere dotato di tutti gli strumenti ed i materiali necessari.

Il costo dei materiali relativi alle tratte di rete, negli interventi correttivi effettuati nell'ambito della manutenzione ordinaria dovrà essere compreso nel costo del servizio mentre tutte le altre componenti, armadi rack, UPS, ecc... sarà oggetto, di volta in volta, di una quotazione

che dovrà essere ritenuta congrua dall'Amministrazione. Gli importi, qualora ritenuti congrui, saranno oggetto di una fatturazione separata.

#### **3.4.6.2.2 Servizio di manutenzione straordinaria per il cablaggio dati**

Il personale del presidio tecnico sarà impiegato in eventuali nuove realizzazioni ad estensione di quanto esistente (sia tratte in rame sia tratte in fibra ottica) e per il raggiungimento di tale scopo dovrà essere dotato di tutti gli strumenti necessari.

Il costo di tutte le componenti sarà oggetto, di volta in volta, di una quotazione che dovrà essere ritenuta congrua dall'Amministrazione. Gli importi, qualora ritenuti congrui, saranno oggetto di una fatturazione separata.

Per ciascuna attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dovrà essere redatto un dettagliato rapporto tecnico (comprensivo delle certificazioni, ove richiesto) da sottoporre all'Amministrazione ai fini di un controllo di qualità.

#### **3.4.6.2.3 Strumenti in dotazione del presidio**

La Ditta dovrà fornire al personale del presidio tecnico, in loco, la dotazione necessaria e sufficiente per l'esecuzione di tutte le attività previste, comprensiva degli strumenti di controllo e certificazione sia delle tratte in rame che di quelle in fibra ottica multimodale e monomodale.

### **3.5 Presidi**

La Ditta si impegna a garantire presso la sede dell'Amministrazione indicata tra quelle riportate in Allegato E, la presenza di:

- un presidio, composto da almeno 2 unità di personale, per i servizi di cui al paragrafo 3.4 per gli apparati attivi di rete di trasmissione dati;
- un presidio, composto da almeno 2 unità di personale, per i servizi di cui al paragrafo 3.4 per la manutenzione correttiva ed evolutiva del cablaggio passivo di rete dati;
- un presidio, composto da almeno 4 unità di personale, per i servizi di cui al paragrafo 3.2.

Tutti i presidi dovranno essere presenti presso la sede dell'Amministrazione per l'intero orario di servizio indicato dall'Amministrazione stessa (ore 7-21).

Durante l'orario di lavoro, di cui al paragrafo 2, è richiesta la presenza dell'intero numero di unità di personale indicato dalla Ditta affidataria del servizio all'atto della presentazione dell'offerta tecnica.

Nei rimanenti periodi dell'orario di servizio, il numero delle unità di personale presenti potrà essere ridotto ad una unità per ogni singolo presidio, fermo restando il rispetto delle condizioni previste nel paragrafo 3.6.

Nelle rimanenti fasce orarie, per le attività per le quali è richiesto, deve essere attivato il servizio di reperibilità come previsto nei relativi paragrafi 3.2.5 e 3.4.4

#### **3.5.1 Figure professionali e relative competenze**

Le figure professionali che la Ditta dovrà mettere a disposizione sono:

#### **Sistemista software**

Le capacità professionali comprendono:

Diploma di laurea in materie attinenti l'informatica o ad essa affini.

Almeno 3 anni di esperienza documentabili nel settore informatico e certificazione specifica per i sistemi e gli ambienti software per i quali viene richiesto l'intervento.

### **Sistemista software senior (per l'attività di coordinamento e di assistenza sistemistica specialistica)**

Le capacità professionali comprendono:

Diploma di laurea in materie attinenti l'informatica o ad essa affini.

Almeno 5 anni di esperienza documentabili nel settore informatico, certificazione specifica per i sistemi e gli ambienti software per i quali viene richiesto l'intervento, capacità di coordinamento.

### **Tecnico hardware senior**

Le capacità professionali comprendono:

Almeno 5 anni di esperienza documentabili nel settore e certificazione specifica per i sistemi per i quali viene richiesto l'intervento.

### **Sistemista di rete**

Le capacità professionali comprendono:

Diploma di laurea in materie attinenti l'informatica o ad essa affini.

Almeno 5 anni di esperienza documentabili nel settore delle reti di trasmissione dati e dell'internetworking, certificazione specifica per i sistemi e gli ambienti software per i quali viene richiesto il servizio.

### **Operaio specializzato**

Le capacità professionali comprendono:

Almeno 5 anni di esperienza documentabili nel settore delle reti dati e certificazione specifica per gli ambienti per i quali viene richiesto il servizio.

**Il personale applicato al presidio** per la gestione degli elaboratori server dovrà essere in possesso, complessivamente, della seguente certificazione:

- almeno una unità certificata Microsoft MCSE
- almeno un'unità certificata Microsoft MCDB
- almeno un'unità certificata Oracle9i Database Administrator Certified Professional (2 exams)
- almeno un'unità in possesso di esperienza documentata come DBA su sistemi Sybase Sql
- almeno un'unità certificata Sun Certified System Administrator for the Solaris Operating Environment
- almeno un'unità certificata Red Hat Certified Engineer
- almeno un'unità certificata Check Point certified security engineer (CCSE)

**Il personale applicato al presidio** per la gestione degli apparati attivi di rete dovrà essere complessivamente in possesso di certificazione CISCO, Enterasys ed HP.

**Il personale applicato al presidio per il servizio** di manutenzione ordinaria, correttiva e evolutiva del cablaggio passivo dati dovrà essere in possesso complessivamente di almeno una

certificazione AMP. Tale certificazione dovrà essere rilasciata dalla società AMP o da altra azienda autorizzata.

**Tutte le certificazioni richieste** dovranno essere rilasciate da aziende autorizzate ad emettere tali certificazione.

**Gli interventi hardware e sul software di base** dovranno essere eseguiti da personale certificato dalle case costruttrici degli elaboratori oggetto del contratto di manutenzione.

### 3.6 Indicatori di valutazione dell'attività di gestione e manutenzione

La valutazione ed il monitoraggio delle attività verranno effettuati utilizzando, in particolare, gli indicatori di seguito riportati.

- a) **Tempo di rilevazione di una malfunzione (hardware e/o software) per gli elaboratori server ed i relativi servizi.** La rilevazione del guasto e/o della malfunzione deve avvenire al massimo entro 15 minuti dal suo verificarsi.
- b) **Tempo di risoluzione di una malfunzione per gli elaboratori server ed i relativi servizi.** La riparazione e/o sostituzione dei componenti dovrà avvenire entro le 8 ore lavorative. Il ripristino funzionale del sistema (configurazione del software di base e di ambiente) non dovrà superare le 12 ore lavorative.
- c) **Tempo di rilevazione di una malfunzione per gli apparati di rete.** La rilevazione del guasto e/o della malfunzione deve avvenire al massimo entro 15 minuti dal suo verificarsi.
- d) **Tempo di risoluzione di una malfunzione per gli apparati di rete.** Gli interventi di riparazione e/o sostituzione dei componenti, ripristino funzionale dell'apparato non dovranno superare le 4 ore lavorative.

Per i servizi e gli apparati oggetto del servizio di reperibilità le condizioni di intervento devono essere garantite 24 ore su 24, 7 giorni su 7 anche al di fuori del normale orario di servizio.

### 3.7 Quantità

In generale, le quantità indicate negli allegati A,B e C potranno variare sia nel numero che nella tipologia, di conseguenza, i relativi importi contrattuali dell'offerta economica potranno essere diminuiti o aumentati, ai sensi dell'art.11 del R.D. 18/11/1923 n.2240, che prevede la facoltà da parte dell'Amministrazione di variare in più o in meno del 20% il valore dell'importo contrattuale.

In particolare, le variazioni saranno regolate come specificato nei seguenti paragrafi.

#### 3.7.1 Quantità per il servizio di manutenzione hardware

L'Amministrazione, durante il periodo di vigenza del contratto, potrà variare sia nel numero che nella tipologia il parco hardware costituito dagli apparati e dai sistemi server indicati negli Allegati A e B.

Il "valore economico" di ogni singola variazione (introduzione o ritiro) sarà quotato pari al massimo al 5% del costo sostenuto dall'Amministrazione per l'apparato oggetto di variazione.

In conseguenza di tali possibili variazioni, a seconda della categoria di bene trattato (server o apparato di rete), gli importi contrattuali di cui ai punti A<sub>1</sub>, A<sub>2</sub> e A<sub>3</sub> del Modulo A dell'offerta economica dovranno essere diminuiti o aumentati in funzione dell'eliminazione o dell'introduzione di nuovi apparati da parte dell'Amministrazione. La variazione potrà essere al massimo pari al 20%, in più o in meno, del valore dell'importo contrattuale. Nessun incremento o decremento degli importi, tuttavia, sarà generato fintanto che la somma dei valori economici delle singole variazioni, per ogni singola categoria, non abbia superato in valore assoluto il 15 per cento dell'importo corrispondente di cui al punto A<sub>2</sub> o al punto A<sub>3</sub> del

Modulo A. In caso di superamento di tale valore percentuale, gli importi contrattuali di cui ai punti A<sub>1</sub>, A<sub>2</sub> e A<sub>3</sub> varieranno per la sola soglia eccedente il 15 per cento.

In caso di introduzione di nuovo apparato o sistema o componente, l'eventuale relativo aumento dell'importo contrattuale entrerà in vigore a partire dalla data di scadenza della garanzia di legge sull'apparato o sistema o componente introdotto.

In caso di ritiro di apparato o sistema o componente, l'eventuale relativa diminuzione dell'importo contrattuale entrerà in vigore a partire dalla data di comunicazione formale da parte dell'Amministrazione.

### **3.7.2 Quantità per il servizio di gestione del software di base, di ambiente e dei servizi**

L'elenco dei software di base, di ambiente e dei servizi (Allegato C) ospitati sugli elaboratori server oggetto della presente fornitura potrà essere variato dalla Amministrazione nel numero e nella tipologia.

In conseguenza di variazioni all'elenco di cui all'Allegato C che riguardino l'aggiornamento con nuove versioni e/o release di ambienti software esistenti, l'importo contrattuale relativo ai presidi che svolgono il servizio di gestione e manutenzione del software e dei servizi non subirà variazioni.

In conseguenza di variazioni all'elenco di cui all'Allegato C che comportino l'introduzione di nuovi ulteriori ambienti software e/o l'introduzione di nuovi servizi, l'importo contrattuale di cui al punto A<sub>5</sub> del Modulo A dell'offerta economica potrà essere diminuito o aumentato in funzione della eliminazione o dell'introduzione di ambienti software o dell'erogazione di nuovi servizi.

La variazione dell'importo contrattuale sarà calcolata sulla base di una valutazione economica e di un conseguente preventivo che la Ditta affidataria presenterà all'Amministrazione e che dovrà essere soggetto all'approvazione tecnico-economica dell'Amministrazione stessa.

I costi relativi all'eventuale aggiornamento professionale del personale addetto ai presidi saranno interamente a carico della Ditta affidataria dei servizi oggetto della presente gara e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

## **4 Area software applicativo**

### **4.1 Oggetto dei servizi**

L'UIT mantiene in esercizio ad uso degli utenti della Presidenza vari applicativi e siti web, realizzati prevalentemente nel corso dell'ultimo decennio. L'assistenza agli utenti e le attività di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa e di manutenzione evolutiva del parco applicativo sono attualmente fornite dall'UIT.

I servizi richiesti tramite il presente capitolato consistono nell'affidamento alla Ditta, secondo le modalità di seguito specificate, dei seguenti servizi:

- 1) manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa degli applicativi;
- 2) assistenza agli utenti degli applicativi;
- 3) formazione di utenti;
- 4) redazione della documentazione relativa ad alcuni applicativi;
- 5) manutenzione evolutiva del parco applicativo.

I servizi vanno erogati relativamente al parco applicativo specificato nell'Allegato F e, limitatamente ai punti 2 e 3 sopra riferiti, relativamente anche ai CMS (*Content Management System*) specificati nell'Allegato K. La documentazione relativa agli applicativi dovrà essere redatta limitatamente agli applicativi specificati nell'Allegato J.

Il parco applicativo può variare nel corso dell'attuazione del contratto per l'introduzione di nuovi applicativi o per il ritiro di altri. Le condizioni che regolano tali variazioni sono definite nel successivo paragrafo 4.4.

#### **4.2 Modalità generali di erogazione dei servizi**

Subito dopo l'entrata in vigore del contratto, il referente UIT fornirà al referente della Ditta:

- i sorgenti degli applicativi di cui all'Allegato F, copie di backup significativi dei relativi database e la documentazione tecnica e utente disponibile;
- la documentazione tecnica e utente disponibile per i CMS di cui all'Allegato K.

La Ditta prenderà in carico gli applicativi nel periodo massimo di due mesi solari a partire dall'entrata in vigore del contratto, fornendo i servizi di cui ai punti 1, 2, 3 e 5 del paragrafo 4.1. In caso di inadempienza della Ditta relativamente alle date di presa in carico degli applicativi la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 2 del paragrafo 17.

Sarà cura della Ditta provvedere a mantenere presso proprie sedi gli ambienti software ove svolgere le attività necessarie alla erogazione dei servizi, non impegnandosi la Presidenza in alcun modo a mettere a disposizione della Ditta software, locali e apparecchiature su cui svolgere tali attività.

I servizi di progettazione e realizzazione del software dovranno essere resi da personale in possesso di certificazione Microsoft Office Specialist (MOS) e Microsoft Certified Database Administrator (MCDB) o altra certificazione ritenuta, a insindacabile giudizio della Presidenza, equivalente o superiore.

L'interfaccia UIT verso la Ditta per l'erogazione dei servizi è il referente UIT o suoi delegati. Il referente UIT si impegna a comunicare al referente della Ditta e mantenere aggiornata la lista dei suoi delegati, eventualmente differenziati per applicativi.

Tutte le attività che coinvolgono l'interfaccia UIT e gli utenti della Presidenza saranno svolte in orario lavorativo.

Le attività di installazione e configurazione sui server e sulle postazioni utente e le attività di formazione degli utenti saranno svolte on site presso sedi della Presidenza.

I numeri telefonici e fax che la Ditta metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di cui ai paragrafi 4.3.1 e 4.3.2 dovranno essere raggiungibili tramite chiamata urbana effettuata dal distretto telefonico di Roma o numero verde. Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica). Il servizio dovrà essere dimensionato in modo da garantire la presa in carico delle chiamate entro il tempo massimo di due minuti. La connessione con l'operatore potrà essere eventualmente preceduta da selezioni operate dall'utente con un albero di selezione composto al più di due livelli. In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 3 del paragrafo 17.

La Ditta si impegna a consegnare al referente UIT, su supporto elettronico, ad ogni rilascio e, in ogni caso, al termine del contratto, tutti gli applicativi che rientrano nell'ambito di applicazione del contratto, compresi i sorgenti, inclusivi delle modifiche prodotte nel corso dell'attività, e tutta la documentazione redatta.

La proprietà degli applicativi, compresi i nuovi applicativi realizzati in base al paragrafo 4.3.5, delle modifiche software apportate e della documentazione redatta dalla Ditta in attuazione del presente capitolato è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente della Presidenza.

Tutti gli interventi software effettuati sono garantiti dalla Ditta per un anno, anche dopo la scadenza del contratto con, ove applicabili, le penali previste nel presente capitolato.

### 4.3 Servizi richiesti

#### 4.3.1 Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa degli applicativi

##### A. Scopo e modalità generali

Lo scopo dell'attività è la manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa degli applicativi indicati nell'allegato F.

Lo scopo della manutenzione correttiva è la rimozione delle cause e degli effetti degli errori degli applicativi a fronte di malfunzionamenti verificatisi per qualunque causa, garantendo il corretto comportamento delle funzionalità degli applicativi coinvolte e l'eventuale ripristino dei database allo stato precedente il malfunzionamento.

Lo scopo della manutenzione adeguativa è il mantenimento delle funzionalità degli applicativi a fronte di modifiche o innovazioni dell'ambiente tecnico.

Lo scopo della manutenzione migliorativa è il miglioramento delle prestazioni e della qualità degli applicativi a parità di funzioni svolte.

I servizi di manutenzione correttiva e adeguativa saranno liquidati secondo un canone annuo fisso, indipendentemente dalle prestazioni effettivamente erogate; il servizio di manutenzione migliorativa sarà liquidato a consuntivo sulla base delle attività effettivamente svolte.

##### B. Attività previste a carico della Ditta

Per quanto riguarda la *manutenzione correttiva* la Ditta si impegna a mettere a disposizione una casella di e-mail, un numero di fax ed un numero telefonico da utilizzare per le segnalazioni di malfunzionamento.

A fronte della segnalazione di un malfunzionamento, le attività consistono prevalentemente in:

1. redazione di un documento descrittivo dell'errore e del corretto comportamento della funzionalità;
2. stesura di una relazione tecnica sulle cause e sulla risoluzione del problema;
3. rimozione del malfunzionamento tramite gli opportuni interventi sull'applicativo nell'ambiente di sviluppo;
4. intervento sul sistema in esercizio, con eventuali installazione della patch sulle postazioni client e sul/sui server, ripristino dei dati e formazione degli utenti all'uso della funzionalità ripristinata;
5. eventuale aggiornamento della documentazione relativa all'applicativo.

Per quanto riguarda la *manutenzione adeguativa* il servizio deve garantire in particolare:

- La installazione/disinstallazione degli applicativi relativamente alle postazioni degli utenti ed ai server qualora, per qualunque motivo, se ne rilevi la necessità, per esempio a seguito di modifiche nell'ambiente o nella configurazione delle postazioni o dei server, di sostituzione delle postazioni client, di introduzione di nuove postazioni o di nuovi utenti. L'installazione degli applicativi sulle postazioni include, per ogni profilo utente coinvolto, i moduli client del DBMS utilizzato, tutte le eventuali librerie, file, origini dati ODBC, ecc. necessari alla connessione con il/i database e tutte le configurazioni locali richieste per il buon funzionamento degli applicativi.
- La migrazione dei database in seguito a modifiche della versione/release del DBMS o del software di base/ambiente.

Installazioni e disinstallazioni, a livello sia client sia server, andranno fatte on site presso sedi della Presidenza.

##### C. Modalità di erogazione del servizio

###### Manutenzione correttiva

Il servizio è attivabile su chiamata effettuata dall'interfaccia UIT utilizzando la casella di e-mail, il numero di fax o il numero telefonico di cui al precedente punto 4.3.1B. Normalmente la

chiamata sarà effettuata tramite e-mail. Il servizio è attivo tutti i giorni lavorativi in orario lavorativo.

A fronte della chiamata, la Ditta potrà contattare l'interfaccia UIT e, eventualmente, gli utenti per una analisi più approfondita del malfunzionamento.

A fronte della chiamata la Ditta svolgerà le attività previste al precedente punto 4.3.1 B La documentazione di cui ai punti 1 e 2 verrà trasmessa per e-mail al referente UIT e, se diverso dal referente, anche all'interfaccia UIT, contestualmente alla sua produzione da parte della Ditta.

Tutte le attività relative ai primi quattro punti del precedente punto 4.3.1 B devono essere concluse entro i due giorni lavorativi immediatamente successivi alla data della chiamata, salvo casi eccezionali espressamente autorizzati dall'interfaccia UIT. La data di conclusione delle attività risulterà da apposito verbale trasmesso al referente UIT. L'eventuale aggiornamento della documentazione relativa all'applicativo verrà trasmesso al referente UIT entro i cinque giorni lavorativi immediatamente successivi. In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare le penali di cui ai punti 4 e 5 del paragrafo 17.

#### *Manutenzione adeguativa*

Il servizio è fornito su richiesta, sulla base di calendarizzazioni comunicate dal referente UIT con un preavviso di almeno tre giorni lavorativi. Nelle calendarizzazioni saranno, in particolare, specificate le postazioni su cui effettuare le attività.

La calendarizzazione prevedrà l'utilizzo a tempo pieno per le attività di una risorsa messa a disposizione dalla Ditta.

Qualora, per motivi di urgenza, la calendarizzazione prevedesse l'utilizzo contemporaneo di più risorse da parte della Ditta, il costo delle risorse aggiuntive impiegate sarà liquidato dalla Presidenza sulla base dei giorni/persona aggiuntivi richiesti e secondo un importo unitario (costo di un giorno persona) pari al 30% del costo di un giorno/persona di un programmatore indicato al punto A<sub>11</sub> del modulo A dell'offerta economica.

In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare le penali di cui al punto 3 del paragrafo 17.

#### *Manutenzione migliorativa*

Il servizio è fornito sulla base di una richiesta del referente UIT nella quale saranno espresse l'esigenza e gli ambienti tecnologici da utilizzare.

A fronte della richiesta la Ditta presenterà un preventivo di spesa, in cui saranno indicati i giorni/persona necessari per il completamento dell'attività per ogni tipologia professionale individuata e la calendarizzazione delle attività. Le tipologie professionali dovranno rientrare nelle categorie di analista e programmatore. Il costo dell'attività, salvo condizione di miglior favore offerta dalla Ditta, risulterà dal prodotto del numero dei giorni/persona indicati nel preventivo per le corrispondenti quotazioni unitarie indicate ai punti A<sub>10</sub> e A<sub>11</sub> del modulo A dell'offerta economica. La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi successivi alla accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate. Le attività di installazione e redazione di documentazione non saranno oggetto di quotazione né genereranno oneri aggiuntivi di alcun tipo per la Presidenza.

La Presidenza, valutata in particolare la congruità tecnico-economica del preventivo presentato, si riserva in ogni caso il diritto di richiederne o meno l'esecuzione. Per preventivi che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 40 giorni solari, i referenti UIT e della Ditta concorderanno modalità di monitoraggio, per fasi progettuali o periodi temporali.

Al termine delle attività la Ditta installerà il prodotto, eventualmente in ambiente di test, e consegnerà al referente UIT la relativa documentazione. Il referente UIT, a collaudo positivamente effettuato, autorizzerà la messa in esercizio del prodotto, che verrà, quindi, rilasciato a carico della Ditta in ambiente di produzione. In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 8 del paragrafo 17.

A collaudo effettuato, il referente UIT comunicherà alla Ditta, con un preavviso di almeno cinque giorni lavorativi, il calendario dei moduli formativi eventualmente necessari, che, nel caso, saranno erogati e liquidati secondo le modalità di cui al paragrafo 4.3.3.

Le attività saranno svolte per un tetto di spesa massimo corrispondente, nel periodo di validità del contratto, all'utilizzo di 200 giorni/persona di un analista e di 400 giorni/persona di un programmatore.

#### **4.3.2 Assistenza agli utenti**

##### *A. Scopo e modalità generali*

Lo scopo del servizio è garantire agli utenti il corretto e buon utilizzo del parco applicativo che rientra nell'ambito di applicazione del presente capitolato, fornendo loro assistenza remota sull'utilizzo funzionale degli applicativi.

##### *B. Attività previste a carico della Ditta*

La Ditta si impegna a mettere a disposizione degli utenti degli applicativi un apposito servizio di segreteria, raggiungibile sia tramite telefono, sia tramite e-mail. Il servizio telefonico dovrà essere attivo tutti i giorni lavorativi con orario 10 - 13; il servizio di e-mail dovrà essere attivo tutti i giorni lavorativi in orario lavorativo.

Gli utenti potranno rivolgere domande al servizio in merito all'utilizzo funzionale degli applicativi. Le risposte saranno fornite agli utenti richiedenti via telefono o e-mail, a seconda di quanto da essi richiesto.

##### *C. Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio è attivabile da qualunque utente degli applicativi.

La chiusura delle chiamate, con la fornitura di risposte esaurienti all'utente, dovrà essere effettuata entro i trenta minuti successivi alle chiamate stesse. La data-ora delle chiamate e delle risposte dovrà essere riportata nella banca dati di cui al paragrafo 5. In caso di inadempienze la Presidenza si riserva il diritto di applicare le penali di cui al punto 3 del paragrafo 17.

#### **4.3.3 Formazione di utenti**

##### *A. Scopo e modalità generali*

Lo scopo del servizio è garantire agli utenti del parco applicativo e dei CMS formazione specifica all'utilizzo funzionale degli applicativi e dei CMS.

##### *B. Attività previste a carico della Ditta*

La Ditta fornirà un massimo di quaranta moduli formativi, della durata ciascuno di quattro ore, erogati da personale docente da essa incaricato.

I prerequisiti richiesti agli utenti sono la conoscenza dell'ambiente operativo della postazione client e, ove necessario, del processo amministrativo automatizzato dalla procedura.

Il materiale didattico utilizzato sarà, a cura della Ditta, prodotto e distribuito agli utenti su supporto cartaceo. Il materiale didattico di ogni modulo formativo sarà inoltre consegnato al referente UIT su CD-ROM.

La Presidenza potrà pubblicare sui propri siti intranet/internet il materiale didattico consegnato, anche nel caso tale materiale contenga parti di proprietà della Ditta.

##### *C. Modalità di erogazione del servizio*

La formazione sarà erogata in aule apposite messe a disposizione dalla Presidenza.

Il contenuto dei moduli formativi sarà concordato dalla Ditta con il referente UIT.

Il servizio sarà fornito su richiesta, sulla base di calendarizzazioni comunicate dal referente UIT con un preavviso di almeno cinque giorni lavorativi. In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare le penali di cui al punto 6 del paragrafo 17.

Il pagamento dei moduli formativi sarà effettuato, sulla base del costo unitario indicato al punto A<sub>9</sub> del modulo A dell'offerta economica, relativamente ai soli moduli richiesti ed effettivamente erogati.

#### **4.3.4 Redazione della documentazione relativa agli applicativi**

##### *A. Scopo e modalità generali*

Il servizio ha lo scopo di redigere, per i soli applicativi indicati nell'Allegato J, la documentazione tecnica ed utente, uniformando e completando la documentazione esistente.

A tale scopo la Ditta avrà a disposizione i sorgenti degli applicativi, le copie di backup dei database e la documentazione forniti all'attivazione del contratto. La documentazione fornita dall'UIT includerà il modello fisico della base di dati, la descrizione (semantica) delle entità e dei dati e delle principali funzioni.

##### *B. Attività previste a carico della Ditta*

Tutta la documentazione tecnica deve essere sviluppata con metodologia UML e dovrà essere fornita dalla ditta in formato elettronico su Rational Rose.

La documentazione comprenderà almeno i seguenti diagrammi:

- Use case diagram
- Class diagram
- Deployment diagram
- Interaction diagram (collaboration e sequence diagram).

Saranno inoltre redatti manuali per l'utente e documentazione per l'amministrazione e l'installazione dell'applicativo.

La documentazione includerà, inoltre, il conteggio dei punti funzione, calcolati in modo diretto e non attraverso metodologie di "backfire", fatto da personale certificato IFPUG o GUFPI. La documentazione sui punti funzione conterrà le modalità di calcolo seguite per la loro elaborazione.

##### *C. Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio è reso a tantum. La documentazione prodotta sarà però mantenuta aggiornata in base alle modifiche apportate dalla Ditta per manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa o evolutiva.

La documentazione sarà consegnata entro il periodo massimo di otto mesi solari a partire dalla data di attivazione del contratto e potrà essere consegnata anticipatamente dalla Ditta al referente UIT all'atto del suo completamento per ogni singolo applicativo.

In caso di inadempienze la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 7 del paragrafo 17.

#### **4.3.5 Manutenzione evolutiva del parco applicativo**

##### *A. Scopo e modalità generali*

Lo scopo del servizio è garantire la manutenzione evolutiva del parco applicativo al fine di adeguarlo a nuove esigenze degli utenti o a modifiche del contesto organizzativo, normativo e/o tecnologico.

Gli interventi svolti in base al presente paragrafo potranno:

1. modificare o integrare funzionalità degli applicativi di cui all'Allegato F
2. ristrutturare o estendere siti web o modificare o integrare programmi applicativi non elencati nell'Allegato F
3. realizzare nuovi siti web o programmi applicativi.

In merito agli applicativi oggetto di interventi svolti in base al precedente punto 1 la Ditta si impegna a garantire, nella versione conseguente all'intervento di manutenzione evolutiva e senza alcun onere aggiuntivo a carico della Presidenza, tutti i servizi previsti nei paragrafi 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3 e, limitatamente alle modifiche o integrazioni effettuate, quelli previsti nel

paragrafo 4.3.4. In particolare la Ditta calcolerà, secondo le modalità indicate nel paragrafo 4.3.4 B, il numero di punti funzione realizzati.

Gli applicativi oggetto di interventi svolti in base al precedente punto 3 entreranno automaticamente, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Presidenza, nell'ambito del parco applicativo rispetto al quale garantire tutti i servizi previsti nei paragrafi 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3 e 4.3.4 del presente capitolato.

La Ditta quoterà nell'offerta economica il costo unitario per la realizzazione di un punto funzione negli ambienti software degli applicativi di cui al presente capitolato ed il costo di un giorno/persona per l'impiego di un grafico. Nel periodo di validità del contratto la Presidenza potrà richiedere attività di manutenzione evolutiva per un tetto massimo corrispondente alla realizzazione di 4.000 punti funzione e all'utilizzo di 200 giorni/persona di un grafico. Il pagamento degli interventi sarà fatto a consuntivo, sulla base dell'effettivo svolgimento delle attività.

#### *B. Attività previste a carico della Ditta*

Gli interventi includono le attività di analisi, sviluppo, installazione, formazione, assistenza all'avvio e redazione di documentazione.

L'attività di analisi potrà includere anche incontri diretti con gli utenti. Tutta la documentazione tecnica, ad eccezione della documentazione riguardante siti web, deve essere sviluppata secondo quanto previsto nel paragrafo 4.3.4.

Tutta l'attività deve essere eseguita dalla Ditta in proprie sedi ed utilizzando il proprio ambiente di sviluppo. Gli incontri con l'interfaccia UIT e con gli utenti, tuttavia, si svolgeranno presso sedi della Presidenza.

#### *C. Modalità di erogazione del servizio*

Il servizio è erogato su richiesta del referente UIT.

La richiesta esporrà l'esigenza generale da affrontare (processo da automatizzare, sito web da realizzare, ...) e, nel caso, individuerà gli ambienti tecnologici da utilizzare.

A fronte della richiesta la Ditta presenterà un preventivo di spesa in cui saranno indicati il numero di punti funzione da realizzare e, ove richiesto, i giorni/persona di utilizzo di un grafico. Il preventivo includerà altresì la calendarizzazione delle attività. Il costo delle singole attività risulterà dal prodotto dei punti funzione e dei giorni/persona di utilizzo di un grafico per le corrispondenti quotazioni unitarie indicate ai punti A<sub>13</sub> e A<sub>12</sub> del modulo A dell'offerta economica. La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi successivi alla accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate. Le attività di installazione e redazione di documentazione non saranno oggetto di quotazione né genereranno oneri aggiuntivi di alcun tipo per la Presidenza.

La Presidenza, valutata in particolare la congruità tecnico-economica del preventivo presentato, si riserva in ogni caso il diritto di richiederne o meno l'esecuzione. Ove sensato, lo svolgimento delle attività potrà essere richiesto anche per singole attività del preventivo. Per preventivi che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 40 giorni solari, i referenti UIT e della Ditta concorderanno modalità di monitoraggio, per fasi progettuali o periodi temporali.

Al termine delle attività la Ditta installerà il prodotto, eventualmente in ambiente di test, e consegnerà al referente UIT la relativa documentazione. Il referente UIT, a collaudo positivamente effettuato, autorizzerà la messa in esercizio del prodotto, che verrà, quindi, rilasciato a carico della Ditta in ambiente di produzione. In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 8 del paragrafo 17.

A collaudo effettuato, il referente UIT comunicherà alla Ditta il calendario dei moduli formativi eventualmente necessari con un preavviso di almeno cinque giorni lavorativi. I moduli formativi saranno erogati e liquidati secondo le modalità di cui al paragrafo 4.3.3.

#### 4.4 Quantità

Gli applicativi che all'atto dell'attivazione del contratto rientrano nel suo ambito di applicazione sono elencati nell'Allegato F. Tale elenco può variare durante il periodo di vigenza del contratto in seguito a:

1. ritiro dall'esercizio di applicativi;
2. introduzione di nuovi applicativi a cura della Presidenza;
3. introduzione di nuovi applicativi in base a quanto previsto nel paragrafo 4.3.5.

Gli applicativi di cui al punto 3 del precedente elenco rientrano automaticamente, senza alcun onere aggiuntivo per la Presidenza, nell'ambito di applicazione del presente capitolato secondo le modalità specificate nel paragrafo 4.3.5.

Per quanto riguarda il ritiro dall'esercizio di applicativi o l'introduzione di nuovi applicativi a cura della Presidenza gli importi contrattuali relativi ai servizi di cui ai punti A<sub>7</sub> e A<sub>8</sub> del modulo A dell'offerta economica varieranno, ai sensi dell'art.11 del R.D. 18/11/1923 n.2240, che prevede la facoltà da parte dell'Amministrazione di variare in più o in meno del 20% il valore dell'importo contrattuale, in relazione al "peso" dell'applicativo ritirato o introdotto secondo quanto di seguito esposto. Il peso dell'applicativo è definito, nell'ambito del presente capitolato tecnico, come il numero di punti funzione dell'applicativo stesso. I pesi degli applicativi attualmente in esercizio sono riportati nell'Allegato F e sono calcolati secondo quanto riferito nell'allegato I.

Il ritiro dall'esercizio di un applicativo dovrà essere dichiarato dal referente UIT alla Ditta tramite comunicazione formale. A partire dalla data della comunicazione si applicano riduzioni degli importi contrattuali di cui ai punti A<sub>7</sub> e A<sub>8</sub> del modulo A dell'offerta economica nella misura di  $P_{\text{applicativo ritirato}} / P_{\text{totale}}$ , dove  $P_{\text{applicativo ritirato}}$  è il peso dell'applicativo ritirato e  $P_{\text{totale}}$  è la somma dei pesi di tutti gli applicativi in carico alla Ditta precedentemente al ritiro.

L'introduzione di un nuovo applicativo a cura della Presidenza dovrà essere dichiarata dal referente UIT alla Ditta tramite comunicazione formale. Il nuovo applicativo introdotto dovrà essere stato rilasciato in esercizio dalla Presidenza da almeno un mese ed i suoi utenti dovranno essere stati preventivamente formati. La documentazione tecnica consegnata dalla Presidenza includerà il modello fisico della base di dati, la descrizione dei dati e delle principali funzioni e, nel caso, l'elenco delle postazioni client su cui l'applicativo è installato.

Per applicativi contenenti fino a 2.000 punti funzione, la Ditta prenderà in carico l'applicativo stesso entro il periodo massimo di 20 giorni lavorativi a partire dalla data della comunicazione del referente UIT, salvo casi eccezionali espressamente autorizzati. Per applicativi più complessi, il periodo di tempo sarà concordato con la Ditta. La presa in carico sarà attestata da apposito verbale contenente la data della consegna. Rispetto all'applicativo la Ditta fornirà tutti i servizi di cui ai paragrafi 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3 e, entro un periodo temporale concordato con il referente UIT, la documentazione di cui al paragrafo 4.3.4.

A partire dalla data di presa in carico dell'applicativo da parte della Ditta si applicano incrementi degli importi contrattuali di cui ai punti A<sub>7</sub> e A<sub>8</sub> del modulo A dell'offerta economica nella misura di  $P_{\text{applicativo introdotto}} / P_{\text{totale}}$ , dove  $P_{\text{applicativo introdotto}}$  è il peso dell'applicativo introdotto e  $P_{\text{totale}}$  è la somma dei pesi di tutti gli applicativi in carico alla Ditta precedentemente alla nuova introduzione.

Salvo diversamente concordato con la Ditta, non sono previsti rilasci di nuovi applicativi nei primi due mesi solari successivi all'attivazione del contratto.

In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 2 del paragrafo 17.

## **5 Reportistica**

Per tutta la durata del contratto la Ditta fornirà documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata nel riscontro da parte dell'Amministrazione delle attività svolte.

Tale documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'Amministrazione anche in formato elettronico.

In particolare, il Fornitore consegnerà mensilmente su supporto cartaceo ed elettronico report attestanti il livello di servizio concordato.

In particolare, per i servizi di cui ai paragrafi 4.3.1 e 4.3.2, i relativi report includeranno quadri sintetici riepilogativi e report analitici di dettaglio e, per quanto riguarda le attività di cui al paragrafo 4.3.2, la lista delle FAQ (Frequently Asked Questions).

La Ditta realizzerà, inizierà e manterrà aggiornato un database contenente tutti i dati relativi alle attività svolte in base al presente capitolato. Le informazioni contenute nella banca dati includeranno i dati essenziali sui server, sui client e sugli utenti degli applicativi e dei servizi e gli interventi ad essi relativi svolti dalla Ditta in base al presente capitolato. L'interfaccia applicativo di consultazione dovrà essere user-friendly e web-based e dovrà contenere sia informazioni analitiche sia quadri sintetici di riepilogo, ove opportuno in formato grafico. La banca dati sarà ospitata all'interno della Intranet della Presidenza. L'accesso alla banca dati dovrà essere effettuabile esclusivamente in modalità sicura (protocollo https).

La banca dati e l'interfaccia di accesso dovranno essere realizzate entro 3 mesi dalla data di attivazione del contratto.

In caso di inadempienza la Presidenza si riserva il diritto di applicare la penale di cui al punto 9 del paragrafo 17.

## **6 Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale**

Il successo del rapporto fra l'Amministrazione ed il Fornitore si basa su diversi elementi chiave quali l'alto valore aggiunto fornito sia in termini di competenza che di professionalità, la reciproca fiducia rispetto all'eccellenza delle comunicazioni tra le parti e la chiarezza e definizione dei ruoli e responsabilità.

L'Amministrazione provvederà a nominare un Responsabile Contrattuale che avrà il compito di:

- lavorare in stretto contatto con il rappresentante del Fornitore
- verificare che gli obiettivi ed i requisiti dell'Amministrazione siano chiaramente articolati e che siano stati chiaramente recepiti dal Fornitore
- garantire la corretta applicazione ed esecuzione del contratto ottimizzando il valore di quanto definito nel contratto stesso.

Il Fornitore dovrà organizzarsi con una propria struttura adeguata che collaborerà con quella dell'Amministrazione al fine di:

- garantire che l'erogazione dei servizi sia di alta qualità e congruente con i fabbisogni dell'Amministrazione
- notificare tempestivamente ed in tempo utile potenziali interruzioni o degrading dei livelli di servizio
- suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sull'Amministrazione

- suggerire azioni e/o raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati,
- contribuire significativamente agli obiettivi dell'Amministrazione
- supportare ogni cambiamento proposto.

Nella proposta tecnica, pena l'esclusione, il Fornitore descriverà l'articolazione della struttura preposta, presentando i profili professionali delle figure chiave, fra le quali sarà compresa quella dell'esecutore contrattuale che interfaccia il Responsabile Contrattuale dell'Amministrazione.

Il Fornitore deve mantenere il "turn-over" di tali figure chiave nei limiti più bassi possibili. In particolare l'esecutore contrattuale non potrà essere sostituito, senza il consenso dell'Amministrazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi.

Tutto il personale dovrà essere di gradimento dell'Amministrazione, che dovrà dichiararlo formalmente all'avvio del contratto. L'Amministrazione potrà sottoporre a colloquio di valutazione il personale, avendo la facoltà di ricusarlo.

Si prospetta, inoltre, un'attività congiunta tra il personale del Fornitore e quello dell'Amministrazione relativamente alle attività d'analisi, pianificazione e progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la qualità e le prestazioni sulla base delle informazioni fornite dal sistema.

L'Amministrazione avrà la facoltà di introdurre nuove tecnologie e di ampliare, migliorare e cambiare i processi di management dei servizi e di introdurre nuove modalità di misurazione delle prestazioni e dei livelli di servizio.

All'interno della proposta, il Fornitore dovrà descrivere il processo che intende utilizzare per assicurare il necessario coordinamento e controllo di tutti i cambiamenti e dell'introduzione di nuove procedure, in modo da minimizzare le interruzioni o gli scadimenti nella qualità del servizio.

L'Amministrazione, in caso di riorganizzazione della gestione dei servizi di supporto della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si riserva la facoltà di cedere al nuovo soggetto incaricato gli obblighi derivanti dal contratto stipulato in base al presente capitolato.

## **6.1 Requisiti di qualità**

Il Fornitore dovrà descrivere le metodologie di controllo qualità che intende utilizzare e dimostrare la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di conduzione tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

Il Fornitore dovrà evidenziare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità.

Ciò includerà sia riferimenti all'utilizzo di particolari metodologie che il conferimento di certificazioni di qualità.

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

### **6.1.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto**

Il Fornitore dovrà predisporre il **Piano di qualità** relativo alle attività di gestione indicante:

- identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che il Fornitore intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani
- specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità
- indicazione delle misure che si propone di mettere in atto per l'attuazione del piano di qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse).

## **6.2 Modalità di esecuzione**

1. Il soggetto aggiudicatario riconosce all'Amministrazione appaltatrice la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addette alle prestazioni dovute che fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione appaltatrice di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per l'Amministrazione medesima.
2. L'appaltatore si obbliga a consentire all'Amministrazione appaltatrice di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione dell'appalto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
3. L'oggetto delle eventuali forniture deve essere consegnato, posto in opera e reso funzionante a cura e a spese del soggetto aggiudicatario, secondo il piano di lavoro presentato in sede di gara e nel rispetto del relativo crono-programma, completo della relativa documentazione, presso le sedi e gli uffici dell'Amministrazione.
4. Contestualmente alla consegna dei prodotti oggetto di forniture dovrà essere rilasciato un certificato di garanzia attestante che gli stessi possono essere liberamente forniti dall'appaltatore.
5. Le apparecchiature utilizzate nello svolgimento del servizio dovranno essere conformi alle prescrizioni sanitarie e di sicurezza previste dalle normative nazionali e comunitarie.

## **7 Documenti progettuali per la presentazione dell'offerta**

Ai fini della formulazione dell'offerta tecnica il Fornitore dovrà presentare:

- Bozza del Piano di Servizio per la realizzazione del progetto.
- Bozza del Piano della Qualità per la realizzazione del progetto.
- Procedure che la Ditta intende adottare al suo interno per il monitoraggio dell'esecuzione del progetto.
- Documento con l'indicazione dei termini e delle modalità secondo cui le bozze presentate diverranno piani effettivi e la loro manutenzione nel tempo.

### **7.1 Bozza del piano di Servizio per la realizzazione del Progetto**

In questo documento dovranno essere sviluppati, come minimo, i seguenti argomenti:

- i servizi previsti nell'attività di gestione dei sistemi;
- le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento dei livelli di servizio;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività e la loro fruibilità;

- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per l'implementazione del servizio e l'avviamento della gestione;
- la descrizione delle modalità operative relative alla gestione, allo scopo di definire il controllo sul processo di competenza dell'Amministrazione, dopo il rilascio della soluzione;
- le norme per la gestione dei prodotti di management che il Fornitore intende proporre;
- gli standard di riferimento, gli strumenti e gli ambienti utilizzati e le procedure previste dal manuale di qualità del Fornitore, se esiste.

## **7.2 Bozza del piano della Qualità per la realizzazione del Progetto**

In questo documento dovranno essere previsti, come minimo, i seguenti argomenti:

- la descrizione dei servizi previsti ed il loro profilo di qualità;
- la descrizione delle strutture organizzative e delle responsabilità interessate al servizio;
- l'organizzazione e le risorse in termini di ruoli, competenze, responsabilità ed interfacce per il controllo e l'assicurazione di qualità;
- le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento della qualità dei servizi, ad una riduzione dei costi proposti da parte del Fornitore ed una quantificazione di tale riduzione;
- le regole per l'attività di verifica e di controllo, la registrazione dei consuntivi;
- le metriche, il sistema di misura degli obiettivi, gli indicatori di qualità di prodotti, processi, servizi;
- le modalità e le procedure previste per garantire il backup e il ripristino dei servizi e di tutti gli elementi (hardware, software, applicazioni, librerie, basi dati, ecc.);
- la struttura del rapporto periodico di misurazione e consuntivazione delle attività e del servizio e le modalità di emissione, aggiornamento e gestione dello stesso.

## **8 Norme di fornitura del software per i nuovi sistemi**

Il servizio di assistenza su software di base, di ambiente e applicativo a corredo dei nuovi sistemi oggetto della presente fornitura (di cui al paragrafo 3) dovrà essere fornito sia durante il periodo di garanzia (gratuitamente e per un minimo 12 mesi dal collaudo) sia oltre tale periodo sino al termine di validità del contratto e secondo le modalità in esso previste. La garanzia si applica a ciascuno stadio di realizzazione del progetto (definito nel progetto offerta) e inizia dal momento in cui per quella fase è effettuato il collaudo.

Tutti i dati trattati dalle procedure applicative messe in opera dalla Ditta sono di proprietà esclusiva e permanente dell'Amministrazione e, salvo diverso accordo con la stessa, non sono crittografati né protetti da duplicazione.

## **9 Condizioni di assistenza e manutenzione del software a corredo dei nuovi sistemi**

I termini e le modalità del servizio di assistenza e manutenzione del software fornito con i nuovi sistemi oggetto della presente fornitura rientrano nel servizio di gestione e manutenzione oggetto anch'esso della presente fornitura.

## **10 Norme di fornitura dell'hardware dei nuovi sistemi**

Il soggetto aggiudicatario si impegna a fornire i prodotti hardware necessari, le cui specifiche funzionali, in accordo a quanto richiesto dal Capitolato tecnico, sono quelle descritte nell'elaborato progettuale redatto dal soggetto aggiudicatario stesso; tutte le macchine fornite saranno nuove di fabbrica e costruite o assemblate utilizzando parti nuove e dotate di manuale tecnico di funzionamento;

L'installazione si riterrà conclusa quando tutti i dispositivi hardware siano connessi, disponibili e funzionanti, unitariamente e globalmente; gli obblighi del servizio di installazione potranno essere assolti direttamente dal soggetto aggiudicatario o tramite persone fisiche o giuridiche da quest'ultimo ufficialmente incaricate.

## **11 Condizioni di assistenza e manutenzione hardware dei nuovi sistemi oggetto della presente fornitura**

I termini e le modalità del servizio di assistenza e manutenzione dell'hardware fornito con i nuovi sistemi oggetto della presente fornitura rientrano nel servizio di gestione e manutenzione oggetto anch'esso della presente fornitura.

## **12 Proroghe e sospensioni delle attività**

1. Qualora durante l'esecuzione delle attività affidate siano avanzate richieste di proroghe da parte del soggetto appaltatore, queste potranno essere concesse solo dopo che l'Amministrazione appaltatrice le abbia approvate ovvero sia stata accertata la reale sussistenza dei motivi all'origine delle richieste stesse.
2. L'Amministrazione appaltatrice, per ragioni di pubblico interesse o necessità, può ordinare eventuali motivate sospensioni delle attività affidate.
3. In caso di sospensione non spetterà al soggetto appaltatore alcun compenso o indennizzo aggiuntivo. La durata della sospensione non sarà calcolata nel termine fissato per l'ultimazione delle attività.

## **13 Collaudi e verifiche dei servizi**

### **13.1 Collaudi**

1. I sistemi ed il software realizzati dalla Ditta, comprese le eventuali forniture strumentali, saranno sottoposti a collaudo da parte dell'Amministrazione entro trenta giorni dalla loro messa a disposizione. Le operazioni di collaudo si svolgeranno entro un periodo massimo di trenta giorni e saranno svolte da un'apposita Commissione nominata dall'Amministrazione appaltatrice.
2. Eventuali difformità, malfunzionamenti o anomalie rilevate nel corso del collaudo saranno prontamente comunicate al soggetto appaltatore che dovrà provvedere con tempestività alla rimozione degli inconvenienti evidenziati e, comunque, non oltre i termini previsti per la conclusione delle operazioni di collaudo.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di prolungare il periodo di collaudo per aver modo di verificare l'effetto delle correzioni apportate dall'appaltatore.
4. Concluse le operazioni di collaudo sarà redatto un rapporto con l'esito delle attività che potrà essere o positivo o negativo. L'esito del collaudo sarà comunicato in forma scritta al soggetto appaltatore.
5. In caso di esito negativo del collaudo, l'appaltatore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati,

ferma restando l'applicazione delle penali. In tale ipotesi si procederà a nuovo collaudo entro il termine fissato dalla Commissione di collaudo, che sarà indicato nel verbale di esito negativo. La stessa procedura sarà adottata sino all'esito positivo del collaudo.

6. I controlli del collaudo servono a garantire l'Amministrazione circa la qualità del prodotto ma in nessun modo stabiliscono che l'Amministrazione è a conoscenza di ogni possibile malfunzionamento presente nel progetto. Quindi, anche dopo il collaudo, il soggetto aggiudicatario resta responsabile di ogni danno diretto o indiretto causato dall'uso del progetto stesso.

### **13.2 Verifiche dei servizi**

I servizi erogati dalla Ditta saranno verificati mensilmente dall'Amministrazione, anche sulla base della relazione trasmessa dalla Ditta secondo quanto previsto al paragrafo 5.

### **14 Durata del contratto**

La durata del contratto è fissata in tre anni solari a partire dalla data della sua stipula. Il contratto non è rinnovabile automaticamente alla sua scadenza.

### **15 Risoluzione anticipata del contratto**

Fatta salva ogni altra disposizione che consente al committente la risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per la Presidenza nei seguenti casi:

- Esito negativo del collaudo della fornitura del sistema di cui al paragrafo 3.4.5 per tre volte consecutive.
- Ripetute inadempienze degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine di 10 giorni, ove non specificato diversamente nel progetto, assegnato alla Ditta per porre fine all'inadempimento.
- Violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore.
- Inosservanza degli obblighi di riservatezza secondo quanto specificato al paragrafo 21.

In caso di risoluzione anticipata del contratto il DRUS effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito. Fatto salvo ogni altro diritto, la Presidenza avrà potestà di rivalsa sulla cauzione definitiva prestata dalla ditta.

### **16 Modalità di pagamento**

1. I termini e le condizioni di pagamento in favore della ditta aggiudicataria saranno soggetti al D.L.vo 9/10/2002 n. 231.
2. Le fatture potranno essere emesse soltanto dopo favorevole collaudo o verifica dei servizi da parte dell'amministrazione. I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.
3. La ditta dovrà indicare nelle fatture le modalità di pagamento, che potrà avvenire tramite accredito delle somme dovute presso l'Istituto di Credito o l'Ufficio Postale presso il quale la ditta stessa intrattiene il proprio conto ovvero tramite pagamento con bollettini postali.
4. Le fatture relative ai canoni (importi di cui ai righe B<sub>1</sub>, B<sub>2</sub>, B<sub>3</sub>, B<sub>4</sub>, B<sub>6a</sub>, B<sub>6b</sub>, B<sub>7</sub>, B<sub>8</sub> e B<sub>9</sub> del modulo B dell'offerta economica) saranno presentate con cadenza trimestrale

relativamente ai servizi erogati nel trimestre precedente. I servizi erogati per periodi inferiori ad un trimestre saranno ridotti in modo linearmente proporzionale.

5. Le fatture relative alla fornitura di beni o servizi (importi di cui ai righe B<sub>5</sub> e B<sub>10</sub> del modulo B dell'offerta economica; importi relativi ai servizi da fornire su richiesta sulla base dei costi unitari di cui ai righe A<sub>9</sub>, A<sub>10</sub>, A<sub>11</sub>, A<sub>12</sub> e A<sub>13</sub> del modulo A dell'offerta economica) da sottoporre al collaudo o alle verifiche di cui al paragrafo 13 potranno essere presentate solo dopo la comunicazione dell'esito positivo del collaudo o della verifica.

## 17 Penali

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione dei servizi e fornitura di beni previste nel presente capitolato. Le citate condizioni possono riferirsi a ritardo nello svolgimento delle attività e/o al mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Per mancato rispetto delle condizioni s'intende quello non giustificato e non sanato con sospensioni o proroghe accordate dall'Amministrazione ed esclusivamente imputabile a cause dovute al soggetto appaltatore o da esso provocate.

Le penali applicate saranno scalabili dalle fatture emesse e/o saranno incamerate dal deposito cauzionale definitivo prestato dalla ditta. In tale ultimo caso, l'applicazione della penale darà luogo all'incameramento della corrispondente quota dalla cauzione, con obbligo della ditta di provvedere alla sua reintegrazione entro 15 giorni.

Le modalità di applicazione delle penali ed i relativi importi sono di seguito riferiti:

1. Per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto agli indicatori ed alle condizioni di cui al paragrafo 3.6 è stabilita una penale di € 100.
2. Nel caso la Ditta non prenda in carico gli applicativi entro i termini di cui ai paragrafi 4.2 e 4.4, è stabilita una penale di € 200 al giorno. La penale è applicabile per ogni giorno lavorativo sino alla data di ricezione da parte della Presidenza della comunicazione formale della Ditta di presa in carico dell'applicativo.
3. Qualora il servizio telefonico di cui al paragrafo 4.2 ed il servizio di assistenza agli utenti e di installazione degli applicativi di cui ai paragrafi 4.3.1 e 4.3.2 non siano erogati nei tempi previsti dal presente capitolato o non siano erogati secondo i livelli di qualità previsti e concordati con la Presidenza, questa provvederà ad inviare una prima lettera formale di richiamo alla Ditta con l'indicazione delle carenze rilevate. Qualora si verificassero successivamente ulteriori problemi di rispetto dei tempi previsti o di qualità, la Presidenza potrà inviare una seconda lettera di richiamo ed applicare una penale per un importo pari al 3% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>8</sub> del modulo A dell'offerta economica. Al perdurare dei problemi la Presidenza potrà inviare ulteriori lettere di richiamo corredando ognuna con l'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>8</sub> del modulo A dell'offerta economica.
4. Nel caso di ritardo nell'esecuzione delle attività di cui ai primi quattro punti del paragrafo 4.3.1 B è stabilita una penale di € 200 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
5. Nel caso di ritardo nell'esecuzione delle attività di cui al punto 5 del paragrafo 4.3.1 B è stabilita una penale di € 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
6. Qualora il servizio di formazione utenti di cui al paragrafo 4.3.3 non sia erogato nei tempi previsti o non sia erogato secondo i livelli di qualità previsti e concordati con la Presidenza, questa provvederà ad inviare una prima lettera formale di richiamo alla Ditta con l'indicazione delle carenze rilevate e l'eventuale invito a ripetere, senza alcun onere aggiuntivo per la Presidenza, i moduli formativi contestati. Qualora si verificassero ulteriori problemi di rispetto dei tempi previsti o di qualità, la Presidenza potrà inviare una seconda lettera di richiamo ed applicare una penale per un importo pari al 50% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>9</sub> del modulo A dell'offerta economica per ogni modulo

formativo contestato e l'eventuale invito a ripetere, senza alcun onere aggiuntivo per la Presidenza, i moduli formativi contestati. Al perdurare dei problemi la Presidenza potrà inviare ulteriori lettere di richiamo, con l'applicazione di un ulteriore penale pari al 50% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>9</sub> del modulo A dell'offerta economica per ogni modulo contestato e l'eventuale invito a ripetere, senza alcun onere aggiuntivo per la Presidenza, i moduli formativi contestati.

7. Qualora la documentazione tecnica di cui al paragrafo 4.3.4 non sia fornita in modo adeguato ai livelli di qualità previsti e concordati con la Presidenza, questa provvederà ad inviare una prima lettera formale di richiamo alla Ditta con l'indicazione delle carenze rilevate. La Ditta avrà 30 giorni lavorativi per provvedere a fornire una nuova versione della documentazione che risponda alle critiche avanzate. Qualora si venissero a verificare ulteriori problemi di qualità o di rispetto della tempistica, la Presidenza potrà inviare una seconda lettera di ammonimento ed applicare una penale del 3% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>10</sub> del modulo A dell'offerta economica fornendo alla Ditta ulteriori 20 giorni lavorativi per la stesura della documentazione di qualità opportuna. Al perdurare dei problemi la Presidenza potrà inviare ulteriori lettere di ammonimento corredando ognuna con l'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo contrattuale di cui al punto A<sub>10</sub> del modulo A dell'offerta economica specificando di volta in volta il tempo massimo concesso alla Ditta per la produzione della documentazione nel formato richiesto.
8. Nel caso di mancato rispetto dei tempi calendarizzati definiti nel preventivo è stabilita, per ogni giorno lavorativo di ritardo, una penale di importo pari al 30% del rapporto fra il costo globale del preventivo ed il numero di giorni preventivati per l'esecuzione delle attività. In caso di parziale superamento del collaudo, nel caso la Presidenza, con l'accordo della Ditta, decida di rilasciare in produzione l'applicativo, la penale si applica in misura ridotta del 50 per cento per ogni giorno lavorativo di ritardo sino al completamento delle attività.  

Qualora la relativa documentazione tecnica fornita non sia prodotta nei tempi specificati o non sia prodotta in modo adeguato ai livelli di qualità previsti e concordati con la Presidenza, questa provvederà ad inviare una prima lettera formale di richiamo alla Ditta con l'indicazione delle carenze rilevate. La Ditta avrà 10 giorni lavorativi per provvedere a fornire una nuova versione della documentazione che risponda alle critiche avanzate. Qualora si venissero a verificare ulteriori problemi di qualità o di rispetto della tempistica, la Presidenza potrà inviare una seconda lettera di ammonimento ed applicare una penale del 3% del valore del preventivo fornendo alla Ditta ulteriori 10 giorni lavorativi per la stesura della documentazione di qualità opportuna. Al perdurare dei problemi la Presidenza potrà inviare ulteriori lettere di ammonimento corredando ognuna con l'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo del preventivo specificando di volta in volta il tempo massimo concesso alla Ditta per la produzione della documentazione nel formato richiesto.
9. Nel caso di ritardo nella consegna dell'applicativo web al referente UIT è stabilita una penale di € 100 al giorno per ogni giorno solare di ritardo.
10. Per ritardi nella fornitura dei sistemi previsti nel presente capitolato rispetto alla tempistica indicata nel progetto presentato dal soggetto appaltatore in sede di gara (piano di lavoro e relativo crono-programma), è stabilita una penale di € 500 per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo.

## **18 Subappalto**

Per il subappalto si applica l'art. 18 del D.Lgs. 157/1995, e successive modifiche e integrazioni.

## 19 Procedura di gara

### 19.1 Informazioni generali di gara

L'offerta dovrà essere redatta in conformità alla vigente normativa comunitaria e nazionale in materia di appalti pubblici di servizi (Direttiva U.E. 92/1950, D.Lgs. 157/1995) ed implica l'accettazione di quanto contenuto nel presente capitolato, che forma parte integrante del bando di gara.

La gara per l'appalto della fornitura dei servizi e dei beni oggetto del presente capitolato verrà aperta, in seduta pubblica, nel giorno e nel luogo indicati nel bando di gara, secondo le modalità e prescrizioni dettate dal presente capitolato.

La relativa offerta dovrà pervenire, con qualsiasi mezzo, alla "Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le risorse umane e strumentali, Ufficio informatica e telematica, Via della Mercede 96, 00187 Roma, stanza 1.111" - pena l'esclusione - nelle modalità e nei termini indicati nel bando di gara, con apposta, oltre ai dati identificativi del mittente, la seguente dicitura:

"Affidamento dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi, del software applicativo e della infrastruttura di rete di trasmissione dati".

Ai fini di partecipazione alla gara, faranno fede la data e l'ora di ricezione del plico e non quelle di spedizione. Non saranno in nessun caso presi in considerazione i plichi-offerta pervenuti oltre il termine indicato nel bando di gara, anche se spediti prima della data di scadenza in esso indicata.

Il plico, pena l'esclusione, dovrà contenere all'interno quattro buste separate, chiuse e sigillate, firmate sui lembi di chiusura, recanti, oltre ai dati identificativi del soggetto offerente, le seguenti diciture:

- BUSTA A – DOCUMENTI (requisiti di ammissibilità)
- BUSTA B - CAPACITA' TECNICA ED ECONOMICA (requisiti di ammissibilità)
- BUSTA C - OFFERTA TECNICA (requisiti di aggiudicazione)
- BUSTA D – OFFERTA ECONOMICA (requisiti di aggiudicazione)

### 19.2 Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 23, comma b), del D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157, e sue successive modifiche e integrazioni, determinata mediante l'attribuzione di un punteggio massimo di 1.000 punti, prendendo in considerazione i seguenti elementi di valutazione:

- offerta tecnica fino ad un massimo di 600 punti
- offerta economica fino ad un massimo di 400 punti.

I punti saranno attribuiti secondo quanto di seguito specificato.

### 19.3 Busta A - requisiti di carattere generale

Pena l'esclusione il concorrente dovrà inserire nella busta A i seguenti documenti:

**A) Dichiarazione sostitutiva**, ai sensi del DPR 445/2000, successivamente verificabile, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge vigenti in materia, resa e sottoscritta dal rappresentante legale del soggetto concorrente singolarmente, ovvero dai rispettivi legali rappresentanti in caso di riunione temporanea di concorrenti, con allegata copia di un documento di identità del soggetto dichiarante, che attesti:

- a1** Iscrizione alla C.C.I.A.A. per l'attività inerente la fornitura in oggetto oppure, nel caso di impresa non soggetta a tale iscrizione o residente in altri stati dell'Unione europea, requisito equivalente.

- a2** Nominativo del legale rappresentante e idoneità dei suoi poteri alla sottoscrizione degli atti di gara.
- a3** Nominativi di tutti i soci ed amministratori con potere di rappresentanza.
- a4** Assenza, in capo all'offerente, delle condizioni ostative alla contrattazione con la pubblica Amministrazione e delle condizioni ostative in materia di legislazione antimafia; in particolare: che nei propri confronti, negli ultimi cinque anni, non sono stati estesi gli effetti delle misure di prevenzione della sorveglianza di cui all'art. 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, irrogate nei confronti di un proprio convivente; di non trovarsi nelle condizioni previste dagli artt. 13, 14, 16 e 45 del D.Lgs. n. 231/2001; di non essersi avvalso di piani individuali di emersione di cui alla legge 382/2001 ovvero che il periodo di emersione si è concluso.
- a5** Mancanza delle situazioni di esclusione dalle gare previste dall'art.12 del D.Lgs. 157/1995.

I requisiti di cui ai precedenti punti a4) e a5) devono essere dichiarati, oltre che dal legale rappresentante:

- da tutti i soci mandatarî, nel caso di società in accomandita semplice;
  - da tutti i componenti la società, nel caso di società in nome collettivo;
  - da tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, nel caso di società di qualunque altro tipo.
- a6** Assenza, negli ultimi cinque anni, di dichiarazione di fallimento, liquidazione coatta, ammissione in concordato, amministrazione controllata e di amministrazione straordinaria.
- a7** Qualora l'impresa abbia almeno 15 dipendenti, fatto salvo il caso di imprese che con un numero di dipendenti da 15 a 35 non abbiano effettuato assunzioni dopo il 18/01/2000, occorre presentare, a pena di esclusione, una dichiarazione circa la regolare posizione del soggetto offerente rispetto agli obblighi previsti dalla legge n. 68/1999.
- Nel caso di imprese con un numero di dipendenti inferiore a 15, o di imprese con un numero di dipendenti che non abbiano effettuato assunzioni dopo il 18/01/2000, occorre una dichiarazione dalla quale risulti che l'offerente non rientra tra i soggetti cui si applica la menzionata legge.
- a8** Impegno per i costituendi raggruppamenti di impresa ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, a quanto previsto dall'art. 11 del D.Lgs. 157/1995. In caso di raggruppamenti già costituiti, dovrà essere prodotto l'atto di costituzione.
- a9** Attestazione che il soggetto proponente, facendo espresso riferimento alla fornitura oggetto dell'appalto:
- non si trova, con altri concorrenti alla gara, in una situazione di controllo o di collegamento di cui all'art. 2359 del codice civile;
  - non partecipa alla gara in più di un'associazione temporanea, e neppure in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara in associazione.
- a10** Impegno a tenere conto, in caso di aggiudicazione, degli obblighi relativi alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, delle condizioni di lavoro e di previdenza e di assistenza dei lavoratori.

La dichiarazione sostitutiva può essere scritta secondo quanto riportato nel modello di cui all'allegato L, compilando le parti richieste.

**B) Cauzione provvisoria** di importo pari al 2% dell'importo a base d'asta presentata a copertura della mancata sottoscrizione del contratto per volontà dell'aggiudicatario, nelle forme della fidejussione bancaria o assicurativa e con validità non inferiore a 180 giorni dal termine ultimo stabilito per la ricezione delle offerte. Essa, inoltre, dovrà prevedere la rinuncia al

beneficiario della preventiva escussione del debitore principale e l'impegno alla liquidazione della somma garantita su semplice richiesta scritta dell'Amministrazione appaltante, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta medesima. Per l'affidatario la cauzione sarà svincolata al momento della sottoscrizione del contratto; per gli altri offerenti lo sarà entro 30 giorni dall'aggiudicazione. In caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti, la cauzione dovrà essere presentata dall'impresa capogruppo.

#### **19.4 Busta B - Requisiti di capacità tecnica ed economica**

Pena l'esclusione, il concorrente dovrà inserire nella busta B i seguenti documenti:

**A) Dichiarazione sostitutiva** ai sensi del DPR 445/2000, successivamente verificabile, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge vigenti in materia, resa e sottoscritta dal rappresentante legale del soggetto concorrente singolarmente, ovvero dai rispettivi legali rappresentanti in caso di riunione temporanea di concorrenti, con allegata copia di un documento di identità del soggetto dichiarante, che attesti che il fatturato globale dell'impresa conseguito nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara (somma dei fatturati degli anni 2001, 2002 e 2003) non sia inferiore all'importo a base d'asta.

Nel caso di associazione temporanea di concorrenti, la suddetta dichiarazione dovrà essere resa da ciascun componente il raggruppamento, tenendo presente che il suddetto requisito di capacità economica deve essere posseduto nella misura minima del 40% dalla capogruppo e mandataria.

**B) Idonee referenze bancarie**, rilasciate in busta chiusa, da parte di almeno un primario istituto di credito.

**C) Descrizione dell'attrezzatura tecnica**, delle misure adottate per garantire la qualità, nonché degli strumenti di studio e ricerca dell'impresa.

In caso di raggruppamento di imprese, i documenti di cui ai punti B e C, devono essere presentati da ciascuna impresa partecipante al raggruppamento.

**D) Dichiarazione sostitutiva**, ai sensi del DPR 445/2000, successivamente verificabile, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge vigenti in materia, resa e sottoscritta dal rappresentante legale del soggetto concorrente singolarmente, ovvero dai rispettivi legali rappresentanti in caso di riunione temporanea di concorrenti, con allegata copia di un documento di identità del soggetto dichiarante, che attesti la conformità dei beni e del software alla vigente normativa come meglio specificato nella parte tecnica.

Le dichiarazioni sostitutive di cui ai punti A) e D) possono essere scritte secondo quanto riportato nel modello di cui all'allegato L, compilando le parti richieste.

#### **19.5 Chiarimenti in merito al contenuto dei certificati**

Si farà luogo all'esclusione dalla gara nel caso in cui manchi anche uno solo dei documenti richiesti ai fini dell'ammissione alla gara, e contenuti nelle rispettive buste A e B, ovvero, anche uno solo di tali documenti pervenga in modo diverso da come prescritto dal presente capitolato.

Trova applicazione l'art. 16 del D.Lgs. 17 marzo 1995, n.157.

### **19.6 Busta C - offerta tecnica**

Pena l'esclusione, il concorrente dovrà inserire nella busta C la documentazione tecnica. La documentazione tecnica sarà presentata obbligatoriamente secondo le sezioni di seguito esposte.

#### In ordine ai servizi:

- a) la struttura organizzativa messa a disposizione dalla Ditta per l'esecuzione del contratto;
- b) il numero degli addetti per ognuno dei tre presidi di cui al paragrafo 3.5;
- c) le certificazioni singolarmente in possesso del personale dei tre presidi, secondo quanto indicato nel paragrafo 3.5;
- d) i requisiti professionali di tutti gli addetti ai servizi;
- e) la bozza del piano di servizio per la realizzazione del progetto come indicato nel paragrafo 7;
- f) la bozza del piano di qualità per la realizzazione del progetto come indicato nel paragrafo 7;
- g) le procedure che la Ditta intende adottare al suo interno per il monitoraggio dell'esecuzione del progetto come indicato nel paragrafo 7;
- h) il documento con l'indicazione dei termini e delle modalità secondo cui i documenti di cui ai precedenti punti e), f) e g) diventeranno piani effettivi e la loro manutenzione nel tempo;
- i) le certificazioni in possesso della Ditta o del consorzio temporaneo d'impresa, secondo quanto indicato nel paragrafo 3.4.2;

#### In ordine ai sistemi:

- j) descrizione architettuale del sistema di monitoraggio della rete e di desktop management; descrizione dettagliata delle sue componenti hardware e software; piano di realizzazione di cui al paragrafo 3.4.5.1;

#### In ordine al subappalto:

- k) le eventuali attività che la Ditta intende subappaltare.

Pena l'esclusione dalla valutazione, l'offerta tecnica dovrà soddisfare tutti i requisiti seguenti:

- contenere in altrettanti documenti separati, titolati con riferimento alle sezioni di cui sopra, tutti i documenti, dal punto a) al punto j), ovvero al punto k) qualora la ditta intenda affidare parte delle attività in subappalto, sopra richiesti;
- essere incondizionata;
- essere redatta in lingua italiana, ad eccezione di alcune espressioni tecnico-economiche e commerciali in lingua inglese entrate nel linguaggio corrente

### **19.7 Busta D – offerta economica**

Pena l'esclusione, il concorrente dovrà inserire nella busta D l'offerta economica.

L'offerta economica dovrà essere presentata in modo conforme al modello riportato in allegato M e non potrà presentare correzioni valide se non espressamente confermate e sottoscritte dal concorrente stesso.

L'offerta dovrà essere scritta su carta da bollo da € 10.33, dovrà essere redatta esclusivamente in lingua italiana ed essere espressa attraverso l'indicazione, in cifre e in

lettere, degli importi. In caso di discordanza tra gli importi indicati in cifre e gli importi indicati in lettere o tra gli importi unitari e gli importi calcolati saranno ritenuti validi gli importi più vantaggiosi per la Presidenza.

L'offerta dovrà essere corredata con i dati dell'impresa, che dovrà altresì indicare il codice fiscale (imprese italiane) e quello della partita IVA.

L'offerta economica dovrà – pena l'esclusione – essere datata e sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente singolarmente, ovvero dal rispettivo legale rappresentante o procuratore di ogni componente un costituendo raggruppamento temporaneo di concorrenti.

Si avverte che, nel caso trattasi di soggetto straniero, si dovrà provvedere alla nomina di un rappresentante fiscale, ai sensi dell'art. 17, comma 2 del D.P.R. 26/10/1972, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni.

### **19.8 Richieste di chiarimenti**

Per ogni eventuale chiarimento attinente aspetti amministrativi e tecnici le ditte partecipanti alla gara potranno rivolgersi all'indirizzo "Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Risorse umane e strumentali, Ufficio informatica e telematica, Via della Mercede 96, 00186 Roma", specificando obbligatoriamente in oggetto la dizione "Affidamento dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi, del software applicativo e della infrastruttura di rete di trasmissione dati".

Le richieste dovranno pervenire per iscritto, anche a mezzo fax al numero + 39 06 6779 4446, o per e-mail all'indirizzo [gara\\_servizi@governo.it](mailto:gara_servizi@governo.it) entro 40 giorni dalla data di pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. I chiarimenti saranno forniti, almeno sei giorni prima del termine di scadenza per la presentazione dell'offerta, tramite pubblicazione sul sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri [www.governo.it](http://www.governo.it).

### **19.9 Validità dell'offerta**

I partecipanti alla gara sono vincolati al rispetto di tutte le condizioni indicate nell'offerta per un periodo di 180 giorni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte. L'Amministrazione è vincolata solo successivamente all'avvenuta registrazione del contratto da parte degli organi di controllo.

### **19.10 Modalità di valutazione dell'offerta**

Le operazioni di gara avranno inizio nel giorno, ora e luogo indicati nel bando di gara e si svolgeranno come di seguito illustrato.

Il Presidente della Commissione aggiudicatrice, appositamente incaricata dalla Presidenza, disporrà l'apertura pubblica dei soli plichi pervenuti entro il termine con le modalità sopra indicate.

All'apertura potrà presenziare un rappresentante per ogni offerente, munito di delega.

Si procederà alla gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta.

Previa constatazione della presenza all'interno di ciascun plico delle quattro distinte buste come sopra specificato, il Presidente disporrà l'apertura delle buste contraddistinte con le lettere A e B, al fine di esaminare, con gli altri membri della Commissione, il rispettivo contenuto richiesto per l'ammissione alla gara e di verificare la rispondenza alle prescrizioni dettate dal presente capitolato.

Alle successive fasi di gara saranno ammessi solo i concorrenti che siano risultati in regola con le prescrizioni dettate dal presente capitolato.

La prima parte pubblica della gara verrà chiusa con la redazione del relativo verbale.

Successivamente, la Commissione aggiudicatrice, in una o più sedute riservate, procederà all'esame e alla valutazione del contenuto delle buste C, assegnando i relativi punteggi di valutazione tecnica secondo il criterio di seguito specificato e verbalizzando i risultati. La Commissione potrà richiedere alle ditte chiarimenti in merito alle offerte presentate.

Offerta tecnica: massimo 600 punti, ripartiti come indicato nella tabella seguente.

Criterio di valutazione tecnica			
Voce	Descrizione	Peso	Punteggio attribuibile (min – max)
(A)	Struttura organizzativa messa a disposizione dalla Ditta	20%	0 – 120
(B)	Numero degli addetti per ogni presidio	10%	0 – 60
(C)	Requisiti professionali degli addetti ai servizi	10%	0 - 60
(D)	Bozza del piano di servizio per la realizzazione del progetto di cui al paragrafo 7	10%	0 - 60
(E)	Bozza del piano di qualità per la realizzazione del progetto di cui al paragrafo 7	10%	0 - 60
(F)	Procedure che la Ditta intende adottare al suo interno per il monitoraggio dell'esecuzione del progetto di cui al paragrafo 7	10%	0 - 60
(G)	Documento di cui al paragrafo 7 con l'indicazione dei termini e delle modalità secondo cui i tre documenti precedenti, diventeranno piani effettivi e la loro manutenzione nel tempo	10%	0 - 60
(H)	Descrizione architettuale del sistema di monitoraggio della rete e desktop management; descrizione dettagliata delle sue componenti hardware e software; piano di realizzazione di cui al paragrafo 3.4.5.1	20%	0 – 120

Completata la valutazione tecnica delle offerte, la Commissione aggiudicatrice, in seduta pubblica, procederà all'apertura delle buste D, contenenti l'offerta economica.

Le offerte in aumento rispetto alla base dell'appalto saranno escluse dalla gara.

Le offerte che presentino una percentuale di ribasso superiore di un quinto alla media aritmetica dei ribassi delle offerte ammesse alla gara verranno assoggettate a procedura di verifica. All'uopo la Commissione chiederà alle imprese offerenti le necessarie giustificazioni e, qualora queste non siano ritenute valide, potrà escludere dalla gara le relative offerte. Dell'esclusione di tali offerte anomale sarà data comunicazione alla Commissione della U.E.

Alle offerte valide verrà assegnato il relativo punteggio secondo quanto di seguito esposto:

$$P_i = C_{\min} * P_{\max} / C_i , \text{ dove:}$$

$P_i$  è il punteggio dell'offerta economica oggetto di valutazione;

$C_{\min}$  è l'importo dell'offerta economica minore (rigo B<sub>16</sub> del modulo B dell'offerta economica);

$$P_{\max} = 400;$$

$C_i$  è l'importo dell'offerta economica (rigo B<sub>16</sub> del modulo B dell'offerta economica) oggetto di valutazione.

Il punteggio valevole per la compilazione della graduatoria di merito sarà costituito dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica.

In caso di parità tra concorrenti la graduatoria sarà formata privilegiando l'offerta economica minore. Nel caso di ulteriore parità, anche per quanto concerne l'offerta economica, si procederà a sorteggio.

La Commissione, infine, disporrà l'aggiudicazione provvisoria in favore del concorrente primo classificato e trasmetterà quindi la documentazione di gara al Dipartimento per le risorse umane e strumentali.

#### **19.11 Aggiudicazione**

Prima di procedere all'aggiudicazione definitiva, l'Amministrazione potrà invitare l'aggiudicatario, anche a mezzo fax, assegnandogli un termine perentorio, non inferiore a dieci giorni, a produrre tutta la documentazione utile, esaustiva e idonea a comprovare le dichiarazioni rese in sede di gara concernenti il possesso dei requisiti di ordine generale, nonché di ordine economico-finanziario e tecnico-organizzativo.

Ove l'aggiudicatario, entro il termine stabilito, non abbia perfettamente e completamente ottemperato a quanto richiesto, ovvero venga accertata la mancanza o la carenza dei requisiti richiesti dallo stesso dichiarati, l'Amministrazione procederà all'annullamento dell'aggiudicazione provvisoria, con conseguente escussione della cauzione provvisoria, e potrà eventualmente disporla in favore del concorrente che segue nella graduatoria formulata in sede di espletamento della gara.

L'aggiudicazione definitiva è, altresì, subordinata al positivo accertamento in ordine alla insussistenza a carico dell'aggiudicatario degli impedimenti previsti dalla normativa vigente.

A seguito dell'esito positivo delle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione procederà all'aggiudicazione definitiva dell'appalto e ne darà pubblicità nelle forme previste dal D.Lgs. 157/1995, e successive modifiche o integrazioni.

L'affidatario dell'appalto è tenuto a presentare all'Amministrazione, entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della richiesta, tutta la documentazione necessaria alla stipulazione del contratto d'appalto, ivi compresa la cauzione definitiva, di importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione, da costituirsi mediante fidejussione bancaria o assicurativa, a garanzia dell'esatta e corretta esecuzione dei servizi di che trattasi. Tale deposito sarà svincolato trascorso un anno dal momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state onorate e collaudate.

Nel caso in cui risulti aggiudicatario un raggruppamento temporaneo, questo dovrà costituirsi nella forma giuridica dell'art 11 del D.Lgs. 157/1995, e successive modifiche e integrazioni.

L'impresa aggiudicataria è tenuta versare ai sensi della legge 27 dicembre 1975, n.790, entro 5 giorni dalla data di stipulazione del contratto, l'importo delle spese di copia, stampa, carta bollata ed altre inerenti al contratto, nonché le spese di registrazione secondo la distinta che sarà indicata dal DRUS dopo l'aggiudicazione stessa, pena l'applicazione dell'indennità di mora.

## **20 Stipula del contratto**

Il contratto verrà stipulato in forma pubblica amministrativa.

Le spese contrattuali e di registrazione, nessuna esclusa, saranno a carico dell'impresa contraente.

Il rappresentante dell'impresa risultata aggiudicataria dovrà presentarsi alla stipulazione del contratto entro e non oltre 15 giorni dalla data di comunicazione da parte dell'Amministrazione dell'esito della gara.

Ove tale termine non venga rispettato, senza giustificati motivi, l'Amministrazione potrà unilateralmente dichiarare, senza bisogno di messa in mora, la decadenza dall'aggiudicazione, con possibilità di procedere all'aggiudicazione nei confronti del concorrente che segue in graduatoria, ovvero dare inizio alla procedura in danno per un nuovo esperimento di gara, con rivalsa delle spese e di ogni altro danno sul deposito provvisorio, ed incamerando, a favore dell'Erario, la parte residua di quest'ultimo.

In sede di stipula del contratto la ditta dovrà essere in possesso del Nulla Osta di Sicurezza Complessivo o di abilitazione preventiva in corso di validità con eventuale tempestiva richiesta di rinnovo o, nel caso di concorrenti di altri Stati, analoga certificazione secondo le norme del paese di residenza; in alternativa, la ditta dovrà dimostrare di aver provveduto a richiedere il rilascio di detto Nulla Osta o di detta abilitazione o, nel caso di concorrenti di altri Stati, analoga certificazione secondo le norme del paese di residenza.

In caso di raggruppamento di imprese, gli obblighi sopra esposti relativi al N.O.S. sono a carico di ogni singola impresa del raggruppamento.

## **21 Obblighi di riservatezza e diritti di proprietà**

1. Il soggetto aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle attività affidate in appalto.
2. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il soggetto aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni dovute.
3. Il soggetto aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione appaltatrice ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione appaltatrice.
5. Il soggetto aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa a gare e appalti.
6. Il soggetto aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.L.vo 30/06/2003 n. 196.
7. Tutto il software ad hoc e la documentazione prodotti durante l'attività contrattuale saranno di esclusiva proprietà della Presidenza che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare, completamente o in parte, durante il periodo di vigenza contrattuale e dopo il suo termine, quanto prodotto. A tale scopo la Presidenza potrà chiedere alla Ditta, durante il periodo di vigenza contrattuale, i sorgenti, i programmi eseguibili e la documentazione degli applicativi. Tutti i dati gestiti dal sistema sono e restano, in ogni caso, di esclusiva proprietà della Presidenza.

## **22 Indicazioni relative al D.L.vo 30/06/2003 n. 196**

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.L.vo 30/06/2003 n. 196.

Ai sensi e per gli effetti della citata normativa, all'Amministrazione compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro utilizzo.

### **22.1 Finalità del trattamento**

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati sensibili eventualmente contenuti nei documenti presentati nelle buste A, B e C vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed, in particolare, della effettuazione della

verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche del concorrente, ai fini dell'esecuzione della fornitura nonché dell'aggiudicazione e, comunque in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;

- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della stipula del contratto e dell'esecuzione dello stesso, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

## **22.2 Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti informatici e telematici, idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi e temporali di volta in volta individuati.

## **22.3 Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati**

I dati potranno essere comunicati a:

- soggetti esterni i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione di aggiudicazione e di collaudo che verranno di volta in volta costituite
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al D.L.vo 30/06/2003 n. 196.

Acquisite le suddette informazioni, ai sensi del citato D.L.vo, con la presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

Il concorrente potrà specificare, nelle premesse della relazione tecnica, se e quale parte della documentazione presentata ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, brevetti, ecc. In tal caso l'Amministrazione non consentirà l'accesso a tale documentazione in caso di richiesta di altri concorrenti.

Sul resto della documentazione tecnica l'Amministrazione consentirà l'accesso.

## **23 Allegati**

Allegato A: Sistemi server – hardware

Allegato B: Apparati attivi di rete

Allegato C: Sistemi Server - Software di base, di ambiente e servizi

Allegato D: Sistemi e servizi critici

Allegato E: Sedi e infrastruttura

Allegato F: Indice degli applicativi

Allegato G: Indice delle apparecchiature che ospitano i database degli applicativi

Allegato H: Indice dei database

Allegato I: Schede degli applicativi

Allegato J: Applicativi per i quali rilasciare la documentazione

Allegato K: Elenco dei CMS utilizzati

Allegato L: Dichiarazione a corredo del preventivo di spesa

Allegato M: Modello per la presentazione dell'offerta economica