



FORMAPER

ALL. A
CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA, GESTIONE E
MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE HARDWARE IN
DOTAZIONE A FORMAPER AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA
DI COMMERCIO DI MILANO

- 1. PERSONAL COMPUTER, STAMPANTI E PERIFERICHE VARIE**
- 2. SERVER E APPARECCHIATURE RELATIVE**

Terminologia presente nel Capitolato d'appalto:

Il termine "Committente" è utilizzato per fare riferimento all'azienda speciale Formaper;

Il termine "IMAC"(install, move, add, change) indica le attività di installazione, disinstallazione, movimentazione, aggiornamento sia di singole apparecchiature e software che di intere postazioni di lavoro;

Il termine "postazione/stazione di lavoro" (PDL) comprende: il personal computer con tutte le periferiche hardware (interne od esterne) collegate allo stesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo: monitor, stampante, etichettatrici, tastiera, mouse e scanner, lettore smart-card, scheda di rete, webcam etc.).



SEZIONE I – NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO – CONDIZIONI GENERALI

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto è riferito alle seguenti prestazioni da prestare a favore di Formaper, azienda speciale della CCIAA di Milano.

ART. 2 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Servizio di assistenza tecnica hardware

Questo servizio si articola nei seguenti livelli d'intervento:

- I° livello di intervento hardware tramite intervento on-site (vedi dettaglio al punto 2.1.1.);
- II° livello di intervento hardware: manutenzione hardware, risoluzione del problema a cura del Fornitore presso la propria struttura o presso i centri di supporto delle società produttrici o tramite i laboratori scelti dal fornitore (vedi dettaglio punto 2.1.2);

2.1.1 *Supporto Tecnico di I° livello hardware: intervento on-site*

I tecnici dell'assistenza, una volta presa in carico la chiamata, se questi non hanno risolto il problema, dovranno risolvere il problema tramite un'assistenza on-site (ovvero presso Formaper). Il personale dell'assistenza dovrà informare Formaper sulle modalità ed i tempi previsti per la soluzione del problema, che comunque non dovranno eccedere i limiti massimi previsti dagli SLA di cui all'art.9.

L'intervento on site del tecnico dovrà avvenire entro un massimo di 8 ore lavorative dalla chiamata (NBD – Next Business Day).

Gli addetti agli interventi remoti dovranno avere una conoscenza sia dei prodotti software che dell'hardware utilizzato dal Committente sufficiente a garantire l'efficacia del loro intervento. Il personale dell'assistenza dovrà concordare e definire modalità e tempi di intervento (data e ora), a partire dai quali dovranno essere rispettati i tempi massimi previsti dagli SLA (di cui all'art. 9).

Nel caso il problema non sia risolvibile tramite il supporto tecnico di I livello, né telefonico, né on-site, il personale del fornitore dovrà attivare il passaggio della chiamata aperta al Supporto Tecnico di II°livello, entro gli SLA predefiniti (vedi Art.10).



2.1.1 Supporto sistemistico di II° livello (Manutenzione hardware)

L'help-desk o il supporto tecnico on-site, precedentemente descritti, dovranno trasferire al servizio di manutenzione del Fornitore (Supporto tecnico di II livello) tutte le richieste di intervento di manutenzione hardware entro i tempi massimi degli SLA predefiniti all' art. 9).

S'intende per manutenzione hardware il caso di guasto di componenti e periferiche (tra le quali anche tastiere, mouse e monitor) compresi quelli installati sugli apparati server. Tale categoria comprende anche i casi d'inceppamento della carta nella stampante, nel caso sia necessario lo smontaggio dell'apparecchio o dovuto a usura dei rulli di trascinamento.

Il servizio di manutenzione sui componenti hardware ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle stesse e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinare le apparecchiature per riportarle a condizione di efficienza. Il servizio dovrà essere eseguito, per tutta la durata del contratto, su tutte le apparecchiature della Committente in garanzia e non in garanzia. Per queste ultime dovrà comprendere anche la fornitura delle parti di ricambio, intese come la totalità delle componenti, a sola eccezione dei toner e di quanto indicato dal Produttore espressamente come materiale di consumo. Per l'acquisto di tale materiale il Fornitore s'impegna a proporre a Formaper un'offerta che potrà essere accettata o meno in base alla convenienza economica della stessa. L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettose o rotte dovrà avvenire a cura e a carico del Fornitore con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuove e almeno dello stesso livello della parte e/o componente da sostituire. Le parti guaste o sostituite dovranno essere tempestivamente e correttamente smaltite a cura del fornitore. Per la gestione delle apparecchiature in garanzia il Fornitore dovrà rispettare le procedure indicate dalla casa produttrice.

Di seguito sono elencate, a titolo indicativo e non esaustivo, alcune tipologie di intervento hardware:

- risoluzione dei malfunzionamenti dell'hardware con la sostituzione di parti guaste;
- sostituzione/riparazione disco fisso con ripristino dati e funzionalità;
- sostituzione/riparazione monitor, mouse, tastiere;
- sostituzione/riparazione componenti come mother-board, controller, schede di rete, schede video, schede audio, lettori/masterizzatori cd/dvd, ecc.
- gestione dell'intero processo di riparazione in garanzia, compresa la chiamata alla casa produttrice.

Un intervento hardware si considera evaso nel momento in cui le condizioni operative della stazione di lavoro pre-guasto sono completamente ristabilite;



in ogni caso, i tempi di ripristino della funzionalità completa della postazione dell'utente dovranno rispettare i livelli di servizio previsti all'art. 10, anche tramite l'eventuale utilizzo di apparecchiature di emergenza ("muletti") messe a disposizione dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, ad eccezione di eventuali materiali di consumo accessori (ad esempio i toner per le stampanti). Il muletto utilizzato (es. stampante) dovrà delle medesime marche presenti presso la Committente, nel caso il modello non fosse il medesimo di quello presente, il fornitore dovrà fornire anche il relativo materiale di consumo (toner). In caso di utilizzo di muletti, il ripristino dell'apparecchiatura originaria, non in garanzia, dovrà essere effettuata al massimo entro 30 giorni lavorativi a partire dalla richiesta di intervento al Contact Center, da parte di Formaper. Per le apparecchiature in garanzia devono essere rispettate le tempistiche previste al successivo art. 9. Le apparecchiature sostitutive ("muletti") dovranno possedere caratteristiche/prestazioni uguali o superiori rispetto a quelle in riparazione.

Il Committente potrà mettere a disposizione:

- un Personal Computer per la temporanea sostituzione con le medesime caratteristiche delle PDL presenti;
- un Server per la temporanea sostituzione con le medesime caratteristiche dei server presenti (nella fattispecie è prevista la presenza di una lama HP Blade di scorta).

In caso di necessità di sostituzione del disco fisso di un Personal Computer, sarà cura del Fornitore compiere il salvataggio dei dati e riportare il Personal Computer alle condizioni esistenti prima del malfunzionamento. Nel caso in cui i dati degli utenti non fossero recuperabili, dovrà esserne data immediata comunicazione a Formaper per la gestione operativa del servizio.

Nel ripristinare il Personal Computer il Fornitore dovrà:

- recuperare i dati (dal disco sostituito se possibile);
- provvedere, se richiesto, al ripristino dell'immagine disco relativa al Personal Computer;

In caso di necessità di sostituzione del disco fisso di un Server, sarà cura del Fornitore compiere il salvataggio dei dati e riportare il Personal Computer alle condizioni esistenti prima del malfunzionamento. Nel caso in cui i dati degli utenti non fossero recuperabili, dovrà esserne data immediata comunicazione a Formaper per la gestione operativa del servizio.

Nel ripristinare il Server il Fornitore dovrà:

- recuperare i dati (dal disco sostituito se necessario e possibile);
- provvedere, se richiesto, alla reinstallazione del sistema operativo e dei servizi presenti;

Per problematiche relative alle riservatezza dei dati personali e/o sensibili, il disco



fisso sostituito deve essere conservato in un armadio ad accesso controllato per 15 giorni e poi reso illeggibile tramite formattazione completa (se possibile) o distruzione fisica.

Gli addetti agli interventi dovranno avere una conoscenza sia dei prodotti software che dell'hardware utilizzato dal Committente sufficiente a garantire l'efficacia del loro intervento. Se si evidenziasse che la problematica fosse di origine hardware, l'intervento potrà essere più articolato e concordato con l'assistenza tecnica hardware.

2.2 Servizio IMAC d'installazione, disinstallazione, aggiornamento hardware e software, movimentazione e trasloco di intere postazioni di lavoro e/o di apparecchiature singole

Il servizio consiste nell'installazione, disinstallazione, aggiornamento / integrazione hardware e software, movimentazione e trasloco di qualsiasi apparecchiatura rientrante nell'ambito contrattuale definito o d'interi postazioni di lavoro. Il servizio sarà effettuato, dal Fornitore, a seguito di una specifica richiesta da parte del Committente, pertanto andrà quotato come voce a parte.

Tempi di intervento: le attività IMAC dovranno essere effettuate rispettando gli SLA predefiniti all' art. 9. Il fornitore nell'ambito dell'offerta tecnica potrà indicare condizioni migliorative e differenziate a seconda della tipologia e complessità di IMAC oggetto di esecuzione.

2.2.1 Installazione hardware e software

Il Fornitore dovrà provvedere ad installare le apparecchiature ed i software in base alle indicazioni fornite dal personale tecnico abilitato dal Committente. In caso d'installazione di una postazione di lavoro completa il Fornitore dovrà svolgere, a seconda delle richieste, le seguenti attività:

- installazione delle apparecchiature hardware;
- copia dell'immagine disco preparata in precedenza dal Committente;
- aggiornamento delle relative patch del sistema operativo e dei software presenti nel disco immagine di base;
- installazione del software standard e/o di applicativi realizzati appositamente per la Committente (non standard) su specifiche PDL.
- installazione del software standard e/o di applicativi realizzati appositamente per la Committente (non standard);
- connessione e configurazione in rete della postazione di lavoro;
- connessione e configurazione in rete del server;
- trasferimento dei dati utente dalla macchina sostituita a quella di nuova installazione. I dati presenti sull'apparecchiatura sostituita dovranno essere comunque conservati, a cura del Fornitore, per un periodo di almeno due



settimane.

- trasferimento dei dati dal server sostituito a quello di nuova installazione. I dati presenti sull'apparecchiatura sostituita dovranno essere comunque conservati, a cura del Fornitore, per un periodo di almeno due settimane.

La possibile fascettatura o messa in sicurezza dei cavi della postazione di lavoro rientra nella presente attività d'installazione hardware e nei compiti dell'aggiudicatario del presente appalto.

2.2.2 Aggiornamento di una postazione di lavoro

L'attività di aggiornamento di una postazione di lavoro può includere:

- l'installazione di componenti hardware sostitutivi o aggiuntivi (schede di memoria, schede di controllo, ecc...)
- l'installazione di nuovi prodotti software, nuove release o nuovi driver.
Il costo di tutte queste attività s'intende compreso nel prezzo complessivo offerto per il servizio IMAC dell'appalto.

2.2.3 Aggiornamento di un server

L'attività di aggiornamento di un server può includere:

- l'installazione di componenti hardware sostitutivi o aggiuntivi (schede di memoria, schede di controllo, ecc...)
- l'installazione di nuovi prodotti software, nuove release o nuovi driver.
Il costo di tutte queste attività s'intende compreso nel prezzo complessivo offerto per il servizio IMAC dell'appalto.



Nota sul sistema degli aggiornamenti

All'interno di Formaper è utilizzato il sistema WSUS (Windows Server Update Services), per selezionare/distribuire gli aggiornamenti Microsoft. Altri aggiornamenti avvengono tramite l'utilizzo delle Group Policy. Pertanto l'installazione di patch e aggiornamenti si riferisce solo a particolari software da installarsi occasionalmente in funzione delle richieste del Committente.

2.2.4 Spostamento di postazioni di lavoro complete o di apparecchiature singole

Lo spostamento di una postazione di lavoro completa o di un server sarà effettuato a fronte di un'unica richiesta IMAC.

2.3 Servizio IMAC d'installazione, disinstallazione, aggiornamento software di sistemi

Il servizio consiste nell'installazione, disinstallazione, aggiornamento / integrazione sia hardware che software, dell'ambiente di sistema di Formaper. Il sistema comprende la gestione dello storage (escludendo la componente di manutenzione hardware legata a specifico contratto) e dell'ambiente virtuale dei server.

Il servizio sarà effettuato dal Fornitore, a seguito di una specifica richiesta da parte del Committente, pertanto andrà quotato come voce a parte.

Tempi di intervento: queste attività IMAC dovranno essere concordate con Formaper, fissando di volta in volta i tempi e la durata prevista dell'intervento. Il fornitore nell'ambito dell'offerta tecnica potrà indicare condizioni migliorative e differenziate a seconda della tipologia e complessità di IMAC oggetto di esecuzione

2.3.1 Richieste IMAC

Tutte le richieste IMAC dovranno saranno effettuate dal Committente in base al metodo che sarà indicato dal Fornitore. In offerta pertanto, il Fornitore dovrà indicare le modalità in cui dovrà essere effettuata la richiesta IMAC compresi i relativi tempi necessari per una corretta esecuzione. In funzione delle specifiche richieste, il Fornitore dovrà inviare il relativo preventivo, basato sui termini di offerta del capitolato, e, solo dopo la sua approvazione, programmare l'intervento concordandolo con il Committente.

2.4 Smaltimento delle apparecchiature dimesse

Il fornitore s'impegna a ritirare dalle sedi di Formaper, entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta del Committente, le apparecchiature dimesse da smaltire. Lo smaltimento delle stesse avverrà previa autorizzazione formale dell'amministrazione. Il fornitore dovrà smaltire le apparecchiature dimesse e gestire le pratiche amministrative di smaltimento in conformità alle leggi vigenti,



avvalendosi, eventualmente, di società specializzate che dovranno essere regolarmente iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali. Il Fornitore dovrà produrre all'amministrazione copia della documentazione attestante il corretto smaltimento.

Se necessario, le apparecchiature ritirate in attesa dello smaltimento potranno essere immagazzinate presso il magazzino del fornitore. In tal caso, l'apparecchiatura hardware, dovrà essere considerata come giacente presso il "MAGAZZINO FORNITORE". A smaltimento avvenuto, l'apparecchiatura sarà essere invece considerata come "CESSATA" e tolta dal libro cespiti. I tempi intercorrenti fra il ritiro delle apparecchiature e il loro effettivo smaltimento dovranno essere concordati con la committente e rispettati dal fornitore. Il costo relativo a un eventuale trasporto delle apparecchiature dall'Ente al magazzino fornitore ed i costi dello smaltimento sono intesi completamente a carico del fornitore e compresi nel prezzo offerto per questo specifico servizio.

2.5 Gestione aule corsi

Formaper, come parte principale della sua attività, dispone di alcune aule corsi di cui 6 (sei) presso la sede principale di Milano e 1 (una) presso la sede di Monza. Dette aule sono tutte fornite di Personal Computer per l'attività di docenza, oltre ad essere predisposte per lo svolgimento di corsi di natura informatica tramite l'utilizzo di computer portatili.

Il Fornitore dovrà garantire l'assistenza hardware anche per il materiale utilizzato nelle aule corsi. In caso di chiamata durante lo svolgimento di un corso l'intervento on site del tecnico dovrà avvenire entro un massimo di 8 ore dalla chiamata (NBD).

ART. 3 - DATI RELATIVI ALLA SITUAZIONE ATTUALE

Sedi della Committente

La sede principale di Formaper è attualmente ubicata a Milano in via Santa Marta 18. Altra sede operativa è quella presente in Monza in piazza Cambiagli 9 interessata solo alle attività di Assistenza Tecnica Hardware.

Aule corsi

Attualmente presso la sede di via Santa Marta 18 sono presenti 6 (sei) aule corsi ciascuna dotata di un Personal Computer marca Dell con monitor 21,5". I computer portatili (marca Dell e Toshiba) disponibili per le attività didattiche sono 60 connessi in rete tramite switch da tavolo.

Postazioni di lavoro ed altre apparecchiature

Le apparecchiature in questo momento in uso presso le suddette sedi sono riassunte nella tabella allegata con indicazione delle date di scadenza della garanzia. E' politica di Formaper procedere costantemente a rinnovi periodici di parte



dell'hardware in modo tale da assicurarne l'attualità rispetto all'evoluzione tecnologica.

Età media delle attrezzature

- Personal Computer: 6 anni (garanzia scaduta 04/06/2017);
- Computer Portatili (aule): 3 anni (garanzia scaduta 19/06/2014);
- Monitor LCD: 3 anno;
- Stampanti: 12 anni;
- Server (Blade HP): 4 anni.

Principali marche dell'hardware in uso

La maggior parte dei prodotti (computer e stampanti) utilizzati da Formaper sono di marca Hewlett Packard, si raccomanda pertanto di possedere adeguata conoscenza tecnica sui prodotti di questa marca.

Si prevede nel corso del 2019 di riuscire a provvedere alla sostituzione dei Personal Computer in dotazione agli uffici. Nel caso ciò avvenisse sarà cura avvisare il fornitore in merito allo stato di garanzia.

Software in uso a Formaper

I prodotti attualmente installati nelle stazioni di lavoro e considerati standard/istituzionali da parte di Formaper sono:

- Microsoft Windows 7 Professional come sistema operativo;
- Microsoft Office Professional Plus 2010 ;
- Symantec EndPoint Protection 12 (in fase di sostituzione con diverso prodotto, Trend Micro);
- Internet Explorer 11 e Chrome;
- Oracle 10.2 client;
- Adobe Acrobat Reader 11;
- Winzip 18.5.

Alcune postazioni dispongono di software aggiuntivo in funzione delle specifiche attività della PDL.

I prodotti attualmente installati nei Server e considerati standard/istituzionali da parte di Formaper sono:

- Microsoft Windows Server 2012 R2 come sistema operativo;
- Symantec EndPoint Protection 12 (in fase di sostituzione con diverso prodotto, Trend Micro);
- Internet Explorer;
- Adobe Acrobat Reader 11;

I software specifici per i servizi server di Formaper sono:

- Microsoft Exchange 2013;
- Microsoft SQL 2016;



- Oracle Server 10g;
- Kyocera MPS Monitor;
- Symantec Backup Exec 15 (possibile aggiornamento a versione successiva);
- Internet Information Services 8.5.

I software specifici per l'infrastruttura sono:

- VMware vCenter Server (vSphere) 6.5;
- EMC Navisphere 6.

Parte di questi software sono sotto contratto separato e sono quindi esclusi dal presente (vedi Allegato).

SEZIONE II DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

PARTE I – DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA PRESTAZIONE ART. 4 – DURATA E

AMMONTARE DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è fissata in 24 mesi. La Committente si riserva alla scadenza del contratto, con un preavviso di almeno tre mesi, di disporre una proroga della durata massima di 6 mesi a parità di condizioni. La Committente si riserva, in caso di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con la comunicazione di aggiudicazione definitiva, anche in pendenza della stipulazione del contratto.

L'importo a base d'asta è pari a EURO 7.000,00 oltre IVA annui per un importo massimo complessivo di **EURO 14.000,00 per 24 mesi**. L'importo non comprende le attività di IMAC e smaltimento da quotarsi a parte.

Non saranno ammesse offerte al rialzo rispetto al valore stimato dell'intero appalto.

ART. 6 – REFERENTI DELL'IMPRESA PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il Fornitore metterà a disposizione della Committente un Contract Manager per la gestione commerciale del contratto in oggetto e un Service Manager per la gestione operativa del servizio che rappresenterà il Fornitore in tutte le questioni relative all'esecuzione del servizio.

Il Contract Manager e il Service Manager dovranno operare in collaborazione con i referenti della Committente per la supervisione dei servizi forniti.

Tali figure avranno la completa responsabilità della conduzione e del coordinamento dell'erogazione dei Servizi previsti nel presente appalto per tutta la durata del contratto.



6.1 Contract Manager

Tale figura di contatto avrà le seguenti responsabilità:

- Essere l'interfaccia commerciale del Fornitore per Formaper;
- Verificare lo stato dell'erogazione dei servizi nonché della relazione con il Committente e partecipare agli incontri mensili/trimestrali con la Committente.
- Proporre e giustificare, in termini benefici, tempi e rischi le soluzioni per il miglioramento continuo;
- Farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione di conflitti o problemi che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto, sia con la Committente che nell'ambito della propria organizzazione;
- Analizzare il grado di soddisfazione del Committente e proporre soluzioni per il miglioramento continuo dello stesso;
- Attivarsi per fornire eventuali giustificazioni del proprio operato in caso di mancato raggiungimento degli scopi/obiettivi/livelli di servizio anche in caso di applicazione di penali come descritto al successivo art. 10;
- Fornire informazioni accurate e attendibili per la gestione amministrativa e contabile del contratto;
- Garantire la reperibilità telefonica in orario di lavoro.

6.2 Service Manager

Tale figura di contatto avrà le seguenti responsabilità:

- Essere l'interfaccia tecnica del Fornitore, gestire i rapporti e le relazioni operative per l'erogazione dei servizi nei confronti della Committente;
- Garantire l'operatività del servizio in modo congruente con quanto definito nel contratto ed in un'ottica di miglioramento continuo;
- Concordare con il Contract Manager e la Committente scopi e obiettivi da perseguire operativamente;
- Supportare la proposizione e la giustificazione, in termini di benefici, tempi e rischi delle soluzioni per il miglioramento continuo;
- Farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione di conflitti o problemi che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
- Coordinare, con funzioni di leader, il gruppo di tecnici che forniscono il servizio;
- Verificare e controllare continuamente e sistematicamente i livelli di servizio e la qualità del servizio erogato;
- Indire trimestralmente la riunione di verifica dei livelli e dello stato del servizio effettivi rispetto agli obiettivi concordati, a cui partecipano i referenti Formaper ed in cui il Service Manager del Fornitore presenta i



risultati e le misurazioni dei livelli di servizio erogato. La frequenza delle riunioni potrà divenire semestrale previo accordo tra le parti. La riunione potrà essere organizzata anche in videoconferenza.

Il Service Manager dovrà essere facilmente reperibile almeno telefonicamente durante il normale orario di lavoro. La sua eventuale sostituzione dovrà essere tempestivamente comunicata alla Committente, garantendo in ogni caso una sostanziale equivalenza di competenze tecnico professionali.

6.3 Personale addetto al servizio/progetto

L'Impresa è tenuta a comunicare preventivamente, anche per ragioni di sicurezza concernenti la committente, i dati anagrafici del personale impiegato nel servizio di assistenza informatica.

E' facoltà della Committente chiedere in qualsiasi momento l'allontanamento di personale che per seri motivi non risulti idoneo all'espletamento dei Servizi e la sostituzione di dipendenti dell'Impresa in caso di inadeguatezza professionale o in caso di ripetuti comportamenti e atteggiamenti non conformi e consoni all'ambiente di lavoro. Il personale impiegato dovrà essere munito d'idoneo tesserino di riconoscimento (ai sensi degli art. 18 comma 1 lett. u – art. 20 comma 3 - art. 21 comma 1 lett. c – art. 26 comma 8 del D. Lgs 81/08) contenente le generalità del lavoratore, la fotografia, l'indicazione del datore di lavoro. Tale tesserino consentirà l'accesso ai locali di Formaper. Per ragioni di sicurezza, e per poter espletare opportuni controlli, il personale è tenuto ad appendere il suddetto tesserino ai propri abiti in modo visibile (che deve riportare il nominativo dell'Impresa aggiudicataria) e ad apporre una firma di presenza in entrata ed in uscita, con l'ora d'inizio e di fine del servizio, su apposito registro.

Il numero, le caratteristiche professionali degli addetti impiegati e le ore di lavoro dedicate all'appalto dovranno essere conformi a quanto indicato nell'Offerta Tecnica dell'impresa aggiudicataria.

In caso di sostituzione del personale impiegato sull'appalto, il Fornitore dovrà assicurare analoghe competenze, certificazioni e livelli di formazione. Ai sensi di quanto sopra indicato dovrà essere data tempestiva comunicazione alla Committente di ogni sostituzione del personale impiegato.

ART. 7 - OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà erogare il servizio come prescritto al precedente art. 2 del presente capitolato d'appalto. Il fornitore dovrà rispettare tutti i patti, gli oneri e le condizioni previsti dal presente capitolato, nonché dalla rimanente documentazione di gara e dovrà garantire il pieno rispetto di quanto indicato nella propria offerta tecnica che costituirà parte integrante del contratto.



L'inosservanza di tali obblighi sarà sanzionabile ai sensi del successivo art. 10 – Penali del presente Capitolato.

Il Fornitore si obbliga inoltre all'osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari concernenti le assicurazioni sociali nonché i contratti collettivi di lavoro, nazionali e locali vigenti, e all'applicazione a tutti i propri dipendenti e, se cooperative anche ai soci, delle condizioni retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL stessi.

In particolare si sottolinea che il fornitore dovrà provvedere a:

- Nominare una figura responsabile della gestione commerciale del presente Contratto ("Contract Manager") ed una figura responsabile della gestione operativa dei Servizi previsti ("Service Manager") con le mansioni descritte nel precedente art. 6. La comunicazione al Committente di tali nomine dovrà essere effettuata prima dell'avvio effettivo del servizio.
- Assicurare la qualità del servizio ed i tempi di intervento previsti nel presente capitolato ed in particolare i livelli di servizio di cui al successivo art. 9.
- Partecipare a tutte le riunioni (sia quelle periodiche già previste nel presente Capitolato d'appalto, sia quelle che dovessero rendersi necessarie) con i Referenti di Formaper;
- Mettere a disposizione dei propri tecnici tutte le strumentazioni (PC, manuali, muletti, software di servizio etc.) necessari allo svolgimento dei propri compiti. In particolare, assicurare adeguati mezzi di trasporto, per permettere al personale tecnico di intervenire su tutte le sedi della Committente, indicate all'art. 3, portando anche attrezzature e materiali necessari all'intervento;
- Il Fornitore non dovrà tenere apparecchiature o materiali vari, nemmeno temporaneamente, in locali della Committente adibiti ad uso ufficio o comunque in altri spazi non destinati a tale scopo (corridoi, atri, sotterranei, uffici);
- Non ingombrare, per nessun motivo e nemmeno temporaneamente, passaggi, corridoi e uscite con materiali di qualsiasi natura, anche imballaggi;
- Non rimuovere o manomettere in alcun modo i dispositivi di sicurezza e/o protezione installati su impianti o macchine;
- Non accedere, senza specifica autorizzazione, all'interno di cabine elettriche o di altri luoghi ove esistono impianti o apparecchiature elettriche in tensione;
- Non permanere in luoghi diversi da quelli in cui si deve svolgere il proprio lavoro;
- Prendere visione delle planimetrie di evacuazione presenti in più punti dei



vari piani delle sedi della Committente, nonché attenersi alle disposizioni che in caso di emergenza verranno impartite dagli addetti antincendio ed evacuazione locali della Committente;

- Rispettare i divieti e le limitazioni della segnaletica di sicurezza;
- Attenersi a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di privacy ed in particolare al più stretto segreto sui dati e le informazioni acquisite nell'esecuzione del contratto, in relazione alle quali è fatto divieto assoluto di sfruttamento o divulgazione. Si obbliga inoltre al rispetto di quanto prescritto nei Documenti programmatici sulla sicurezza dei dati adottati da Formaper;
- Osservare, nel rispetto degli obblighi di collaborazione e cooperazione che competono ai datori di lavoro, come stabilito dall'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008 , tutte le norme in materia di Sicurezza e di Igiene sul lavoro, nonché farsi carico di tutte le relative misure di tutela e dell'adozione delle cautele prevenzionistiche necessarie per i rischi specifici della propria Impresa e/o attività. Ai sensi di quanto stabilito all'art. 26 sopra citato, si ricorda che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto da prestarsi presso le sedi della Committente sarà svolta sotto la diretta gestione e sorveglianza del Fornitore;
- Collaborare nel riferire, alle figure preposte che la Committente segnalerà, anomalie eventuali rilevanti ai fini della sicurezza che dovessero riscontrarsi nell'ambiente di lavoro;
- Chiedere l'autorizzazione, ove necessario, ad operare in ambienti segnalati dalla Committente come ambienti in cui sono presenti eventuali rischi;
- Fatto salvo richieste di tipo IMAC da parte del Committente che ne richiedano la stipula, per queste attività non è necessaria la compilazione del DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti).

Il Fornitore riconosce espressamente la natura di servizio pubblico svolto dall'Ente, accollandosi ogni onere e/o responsabilità in caso di interruzione totale o parziale dello stesso qualora eventuali disservizi siano causati dal Fornitore e/o dai suoi dipendenti nell'espletamento della loro attività lavorativa.

ART. 8 - OBBLIGHI DELLA COMMITTENTE

La Committente s'impegna a:

- Nominare una figura, responsabile della gestione commerciale del presente contratto ("Contract Manager") che avrà la completa responsabilità della corretta esecuzione del presente contratto, per quanto concerne gli aspetti di carattere economico e commerciale, e che sarà il referente primario del "Contract Manager" nominato dal Fornitore.
- Nominare una figura responsabile della gestione operativa dei servizi



previsti, "client manager" che avrà la completa responsabilità della supervisione tecnica della fornitura dei servizi oggetto del contratto e che sarà, insieme alle professionalità suddette, il referente primario del "Service Manager" nominato dal Fornitore. Le chiamate al servizio di Contact Center saranno principalmente effettuate da questa figura.

- Adempiere agli obblighi previsti a suo carico dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro.

ART. 9 - LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI (SLA): MISURAZIONE E RISPETTO

I livelli di servizio richiesti al Fornitore sono evidenziati nella tabella sottostante. Il Fornitore dovrà, su base mensile e per ciascuna tipologia di prestazione, garantirne il rispetto almeno nel 98% dei casi e garantire inoltre, sempre nel 98% dei casi, il rispetto complessivo degli SLA previsti dall'apertura della chiamata alla sua chiusura. In entrambi i casi saranno applicate le penali previste al successivo art. 10.

Qualora nell'ambito dell'offerta tecnica l'impresa s'impegni ad offrire degli standard di servizio migliorativi, saranno considerati questi ultimi gli SLA, relativi all'appalto, oggetto di rispetto.

	Livello di servizio richiesto (SLA)
Contact Center telefonico (art 2.1.1)	Entro 30' lavorativi dalla richiesta telefonica al Contact Center
SUPPORTO DI I° LIVELLO – (artt. 2.1.2 e 2.2.2) Hardware	
Tempi di ripristino delle funzionalità e/o tempi di passaggio al supporto di II° livello	Per la sede di Milano, via Santa Marta 18: entro 8 h lavorative dalla richiesta telefonica al Contact Center (NBD); Per la sede di Monza, piazza Cambiagli 5: entro 8 h lavorative dalla richiesta telefonica al Contact Center (NBD);
SUPPORTO DI II° LIVELLO – (artt. 2.1.3 e 2.2.3) Hardware	
Manutenzione (in garanzia e non in garanzia) - Tempi di ripristino funzionalità utente	Entro 16h lavorative dalla richiesta telefonica al Contact Center, anche con apparecchiature di emergenza "muletti".
Mouse, tastiera e video: riparazione e/o sostituzione. - Tempi di ripristino funzionalità utente	Sostituzione (anche con muletto): entro 16h lavorative dalla richiesta telefonica al Contact Center per le sedi di Milano e Monza



Tempi di ripristino dell'apparecchiatura originaria, in caso di utilizzo di apparecchiature di emergenza ("muletti")	Hardware non in garanzia: il ripristino dovrà essere effettuato entro max 30gg. lavorativi. Hardware in garanzia: la reinstallazione nella postazione di lavoro dell'apparecchiatura riparata (nel rispetto dei tempi previsti dalla garanzia) dovrà essere effettuata, entro 5 giorni lavorativi dalla disponibilità dell'apparecchiatura stessa.
Tempi per l'attivazione della procedura di garanzia:	Entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta telefonica al Contact Center, l'apparecchiatura guasta dovrà essere inviata al manutentore per la riparazione.
ALTRE ATTIVITÀ RICHIESTE ALL'ART. 2	
Tempi di intervento IMAC di cui all'art. 2.4	Da concordarsi in base alla richiesta della Committente, a partire dalla conferma di accettazione.
Smaltimento apparecchiature dismesse di cui all'art. 2.5	Entro, al massimo, 15 gg lavorativi dalla richiesta del referente della Committente
Gestione aule corsi di cui all'art. 2.6	In caso di chiamata durante lo svolgimento di un corso l'intervento on site del tecnico dovrà avvenire entro 8 h lavorative dalla richiesta telefonica (NBD).

Il Fornitore è tenuto a segnalare tempestivamente eventi particolari a lui non imputabili, né direttamente né indirettamente, che possono condizionare le tempistiche di svolgimento degli interventi e conseguentemente il mancato rispetto degli SLA, anche al fine di poter permettere un loro superamento o rimozione con l'intervento della Committente. Si richiede, inoltre, di comunicare tempestivamente eventuali malfunzionamenti del servizio di Contact Center.

ART. 10 - PENALI

In caso di mancato rispetto di quanto previsto nel presente capitolato o di quanto indicato nell'offerta tecnica dal fornitore e, in particolare, nel caso in cui non fosse rispettato l'obiettivo semestrale di conformità agli SLA di cui al precedente articolo (almeno il 98% dei casi), sarà facoltà della Committente applicare le penali sotto riportate. L'applicazione delle penalità previste dal presente articolo sarà effettuata mediante trattenuta in sede di liquidazione fatture, previa contestazione scritta all'Impresa aggiudicataria, via fax o tramite posta elettronica certificata, con assegnazione all'Impresa di un termine massimo di 10 giorni per produrre eventuali controdeduzioni. Il fornitore potrà addurre delle giustificazioni scritte che tuttavia dovranno trovare corrispondenza con quanto risultasse al Committente.

In ogni caso la Committente si riserva il diritto di addebitare all'Impresa aggiudicataria l'importo di eventuali maggiori danni imputabili a quest'ultima e/o di



risolvere il contratto nelle ipotesi previste al successivo art. 30.

PENALI PREVISTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO, SU BASE SEMESTRALE, DEI LIVELLI DI SERVIZIO previsti complessivamente dall'apertura della chiamata telefonica tramite Contact Center alla sua chiusura (con ripristino funzionalità utente). Le penali saranno applicate con le modalità sottoindicate:

% dei casi risolti entro i tempi complessivi massimi indicati all'art.9 inferiore al 70 %	30% del 30% del canone semestrale
% dal 71% al 90% dei casi risolto entro i tempi massimi indicati all'art. 9	15% del 30% del canone semestrale
dal 91% al 97% dei casi risolto entro i tempi massimi indicati all'art. 9	8% del 30% del canone semestrale

La Committente si riserva comunque, in relazione all'esigenza di assicurare la qualità del servizio, di chiedere la misurazione del rispetto degli SLA anche relativamente a ciascuna tipologia di prestazione prevista al precedente art. 9. Nel caso in cui la conformità sia inferiore al 98% dei casi, la Committente si riserva di poter applicare una penale pari ad almeno l'1% del contratto complessivo, proporzionalmente alla gravità dell'inadempimento.

Sono inoltre previste le seguenti penali:

- mancato ritiro e contestuale trasporto delle apparecchiature hardware sostituite, presso la sede indicata dalla Committente : € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- ritardato smaltimento delle apparecchiature dismesse nei termini previsti/concordati di cui all'art. 2.3: € 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- mancata consegna della documentazione richiesta in relazione allo smaltimento, nei tempi concordati: € 50 per ogni giorno di ritardo;
- mancata nomina/sostituzione del Contract Manager o del Service Manager: € 300,00 per ogni settimana di assenza per ciascuna delle due figure;
- personale effettivamente impiegato nel servizio oggetto dell'appalto senza le caratteristiche professionali indicate nell'offerta tecnica: € 500,00 al mese/ 125€ settimana per ogni addetto mancante di caratteristiche idonee;
- mancata disponibilità di mezzi adeguati per permettere l'intervento dei tecnici sulle varie sedi con il relativo materiale: € 100,00 per ogni caso di disservizio contestato;
- mancata e ingiustificata partecipazione alle riunioni periodiche previste nel presente Capitolato o chieste dalla Committente in base a necessità impreviste:
€ 100,00 per ogni contestazione.



- comunicazione non tempestiva di malfunzionamento del servizio di Contact Center: € 100 a contestazione.

ART. 11 -.PAGAMENTI

La fatturazione dovrà avvenire con cadenza semestrale. L'emissione della fattura potrà avvenire solo dopo la verifica e l'approvazione in contraddittorio con il Fornitore del rispetto degli SLA relativi al semestre precedente. A tale scopo sono previsti degli incontri inizialmente mensili, e successivamente trimestrali, per verificare e valutare eventuali problemi e disservizi. Gli incontri avverranno tra i rispettivi "Contract Manager" con eventuale presenza del "Service Manager".

Non sarà riconosciuta alcuna prestazione aggiuntiva rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato se non espressamente autorizzata dalla Committente. L'aggiudicatario pertanto non potrà avanzare alcuna pretesa di pagamento di fatture per prestazioni aggiuntive non autorizzate.

I pagamenti saranno effettuati di norma entro 90 giorni dalla data di ricevimento delle fatture sempre che queste siano regolari e salvo i casi in cui si debba procedere all'applicazione delle penali previste dal presente capitolato.

ART. 12 - VARIAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Nel corso del periodo di durata del contratto la Committente si riserva la piena facoltà, qualora sopravvenute esigenze dell'Ente lo richiedano o lo rendano opportuno di sospendere, ridurre, eliminare o aumentare talune prestazioni. In ogni caso dovrà essere mantenuto inalterato il livello di qualità dei Servizi.

In caso di diminuzione delle prestazioni richieste, in termini quantitativi e/o qualitativi, ne sarà data comunicazione al Fornitore con congruo preavviso tramite semplice comunicazione scritta del referente della Committente e l'Impresa non potrà sollevare eccezioni né avrà diritto a compensi, danni e/o indennizzi di sorta. Il corrispettivo sarà conseguentemente ridotto, in misura corrispondente alla riduzione delle prestazioni, sulla base di quanto indicato dall'aggiudicatario in sede di offerta economica.

La Committente si riserva, inoltre, di richiedere all'Impresa prestazioni di carattere straordinario o eccezionale oppure di incrementare i servizi richiesti in maniera continuativa a seconda delle proprie specifiche esigenze. Le prestazioni aggiuntive saranno retribuite sulla base di quanto sarà concordato tra le parti.

Per quanto riguarda la quantificazione del canone semestrale di assistenza, la frequenza e le modalità dei momenti di verifica del numero delle postazioni/stampanti alle quali applicare il costo dell'assistenza verranno concordate con il fornitore. In ogni caso variazioni sia in aumento che in diminuzione rientranti nel 5% del totale del parco macchine, non comporteranno modifiche del canone



semestrale.

ART. 13 - OBBLIGO DI CUSTODIA A CARICO DEL FORNITORE SU BENI DI TERZI E BENI DELLA COMMITTENTE

Il Fornitore ha l'obbligo di custodire le apparecchiature di proprietà di Formaper o eventualmente di terzi con la diligenza del buon padre di famiglia ex art. 1176 c.c. In caso di danneggiamenti o furti di apparecchiature depositate negli spazi messi loro a disposizione dalla Committente o inviate a centri di riparazione esterni dal Fornitore, lo stesso è tenuto a risarcire integralmente il danno su richiesta scritta della Committente. Nel caso il Fornitore non provvedesse direttamente al risarcimento la Committente potrà rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti verso il Fornitore o sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato entro

30 giorni dalla relativa comunicazione. Il Fornitore, prima dell'inizio del contratto, dovrà presentare la copia di una propria polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi per responsabilità civile verso terzi, come meglio specificato al successivo art. 27.

ART. 14 – PRIVACY

Ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/03 e del Documento programmatico sulla sicurezza dei dati adottato da Formaper, il Fornitore sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati.

Il Fornitore si impegna a:

- adottare adeguate misure di sicurezza tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alla finalità del contratto. In particolare il Fornitore dovrà garantire l'adozione delle misure di sicurezza richieste dalla normativa e dalle indicazioni del Garante per la Privacy;
- eseguire solo i trattamenti necessari all'attività che fornisce a favore del Committente
- distruggere i dati, personali che risiedessero su unità obsolete che venissero dismesse;
- non comunicare a terzi o diffondere o utilizzare in alcun modo i dati in questione;
- nominare tra i propri dipendenti gli incaricati del trattamento e definire gli incarichi.