



Capitolato speciale d'appalto
per l'affidamento del Servizio di Distribuzione e
Manutenzione delle Postazioni di Lavoro.

LOTTO n. 3

ANNO 2011

INDICE

TITOLO I	4
INDICAZIONI GENERALI DELL' APPALTO	4
Articolo 1 – Definizioni	4
Articolo 2 – Oggetto dell'appalto	4
Articolo 3 – Durata dell'appalto	4
Articolo 4 – Importo presunto dell'appalto.	4
Articolo 5 – Sedi di svolgimento del servizio	5
TITOLO II	5
CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI	5
Articolo 6 – Ambiti e perimetri del Servizio	5
Articolo 7 – Servizio di StartUp	6
Articolo 8 – Servizio di Clonazione automatica delle PDL	7
Articolo 9 – Servizio di Patch Management	9
Articolo 10 – Servizio Gestione Server SCCM 2007	11
Articolo 11 – Servizio di Software Packaging	12
Articolo 12 – SCCM 2007 Server Monitoring	13
Articolo 13 – Supporto OSS (on Site)	14
Articolo 14 – Immagine Coreload di Base ed elenco SoftwareApplicativi	15
Articolo 15 – Service Level Agreement : Finestre dei Servizi	17
Articolo 16 – Service Level Agreement :Tempi di completamento	18
TITOLO III	19
OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	19
Articolo 17 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa	19
Articolo 18 – Responsabile del servizio	20
TITOLO IV	20
PENALITÀ	20
Articolo 19 – Inadempienze e penalità	20
TITOLO V	20
NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE	20
Articolo 20 – Privacy sui dati e sulle informazioni	20
Articolo 21 – Brevetti e diritto d'autore	21
TITOLO VI	21
NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	21
Articolo 22 - Disposizioni in materia di sicurezza	21
TITOLO VII	21
PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	21
Articolo 23 – Fatturazione	21
Articolo 24 - Revisione periodica del prezzo	22
TITOLO VIII	22
ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI	22
Articolo 25 – Stipulazione del contratto	22
Articolo 26 – Rinuncia all'aggiudicazione	22
Articolo 27 - Recesso da parte della Stazione Appaltante	22
Articolo 28 - Disdetta del contratto da parte dell'Impresa	22
Articolo 29 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto	22
Articolo 30 – Altri casi di risoluzione del contratto	22
Articolo 31 - Deposito cauzionale	23
Articolo 32 – Polizze assicurative	24
Articolo 33 - Subappalto e cessione del contratto	24
TITOLO IX	25
NORME FINALI	25

Articolo 34 - Spese contrattuali	25
Articolo 35 – Mediazione	25
Articolo 36 – Arbitrato	25
Articolo 37 – Trattamento dei dati personali	25
Articolo 38 – Norme di rinvio	25
Articolo 39 – Responsabile del procedimento	26

TITOLO I

INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO

Articolo 1 – Definizioni

Per “Impresa” s'intende l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale viene affidato il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (C.S.A.).

Per “Stazione appaltante” e “Committente” s'intende l'Istituto Universitario Europeo che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Per “PDL” s'intende Postazione Di Lavoro, (PC configurato con OS e relativi programmi Applicativi).

Articolo 2 – Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato ha per oggetto la fornitura dei servizi per la gestione delle Postazioni di Lavoro in uso presso la Stazione Appaltante. La Stazione Appaltante dispone di un sistema di System Management basato sulla soluzione Microsoft SCCM 2007, composto da n.1 Server Centrale e n.3 Distribution Server secondari che vengono utilizzati per la distribuzione del software e degli aggiornamenti patch sulle postazioni delle sedi secondarie.

A fronte di questa architettura, la Stazione Appaltante ha la necessità acquisire un servizio di distribuzione e manutenzione delle PDL che si basi sul sistema MS SCCM 2007 allo scopo di garantire il corretto funzionamento dell'architettura ed il ripristino funzionale dei sistemi sopra evidenziati (e quindi la continuità del servizio) nei casi di malfunzionamento o rotture che possono verificarsi durante il normale esercizio delle apparecchiature.

Articolo 3 – Durata dell'appalto

L'appalto disciplinato dal presente capitolato, ad eccezione di quanto disciplinato ai successivi articoli 27, e 29 ha la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di aggiudicazione.

È previsto un periodo di prova di 6 (sei) mesi, entro il quale la Committente può procedere, con motivazione, alla risoluzione del contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Articolo 4 –Importo presunto dell'appalto.

Il valore complessivo presunto dell'appalto è stimato in **€155.000,00** Iva esclusa.

Detta stima è basata sulla media degli eventi che hanno avuto luogo nel corso del precedente appalto ed è da considerarsi puramente indicativa e valida ai soli fini della determinazione del valore complessivo presunto dell'appalto e non impegna la Committente al raggiungimento dell'importo complessivo di cui sopra. Per tale motivo nulla avrà a pretendere l'aggiudicatario oltre il pagamento dei servizi prestati ai prezzi ed alle condizioni pattuite.

Articolo 5 – Sedi di svolgimento del servizio

Nella lista sottostante sono riportate le sedi dell'Istituto Universitario Europeo in cui sono dislocate le 700 PDL oggetto del servizio oggetto dell'appalto:

- **Badia Fiesolana**, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Il Poggiolo**, Piazza Edison, 11 -- 50133 Firenze
- **Villa Malafrasca**, Via Boccaccio, 151 - 50133 Firenze
- **Villa Raimondi**, Via Boccaccio, 115 - 50133 Firenze
- **Villa Schifanoia**, Via Boccaccio, 121 - 50133 Firenze
- **Villa San Paolo**, Via della Piazzola, 43 - 50133 Firenze
- **Villa San Felice**, Via dei Roccettini - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Convento di San Domenico**, Via delle Fontanelle, 19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa la Fonte**, Via delle Fontanelle, 10 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Salviati**, Via Salviati, 7 – 50133 Firenze – apertura prevista anno 2011

TITOLO II CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEI SERVIZI

Articolo 6 – Ambiti e perimetri del Servizio

La Sede principale di attività sarà la sede del Computing Service della Stazione Appaltante. In tale sede sarà disponibile il Laboratorio principale di attività all'interno del quale verranno creati i coreload ed i masters di riferimento per le distribuzioni di test. Da tale Laboratorio sarà possibile accedere a tutti i server della piattaforma MS SCCM 2007. Qui di seguito vengono elencati gli ambiti e i perimetri del Servizio.

PDL e Servers:

- ✓ Numero di PDL oggetto del servizio: 700
- ✓ Numero servers MS SCCM 2007: nr 1 Central Server
- ✓ Numero servers Secondari: nr 3 Distribution Server

Servizi rivolti agli Utenti Finali:

- ✓ Distribuzione automatica dell'Immagine Coreload e delle personalizzazioni di base delle PDL: OnSite
- ✓ Software Distribution: Test e preparazione dei Pacchetti: OnSite
- ✓ Software Distribution: Distribuzione dei Pacchetti: OnSite
- ✓ Patch Management: Test e preparazione dei Pacchetti: OnSite
- ✓ Patch Management: Distribuzione: da Remoto

Servizi rivolti all'infrastruttura:

- ✓ Server Monitoring: da Remoto
- ✓ Problem Management: OnSite

Il servizio dovrà essere erogato secondo aree specifiche di riferimento:

- Servizio di StartUp
- Servizio di Clonazione automatica delle PDL.
- Servizio di Patch Management
- Servizio Gestione Servers SCCM 2007.
- Servizio di Software Packaging
- SCCM 2007 Server Monitoring
- Supporto OnSite (OSS).

Articolo 7 – Servizio di StartUp

Questo servizio dovrà includere tutte le attività di preparazione e distribuzione dell'immagine Coreload di base (Sistema Operativo, applicativi e configurazioni di base, etc), l'installazione degli ultimi aggiornamenti disponibili dei Sistemi Operativi, la realizzazione dei pacchetti SCCM 2007 degli applicativi e delle personalizzazioni utente da distribuire in modalità automatica sempre per mezzo dell'infrastruttura MS SCCM 2007.

Per la specifica composizione dell'immagine coreload di base ed i vari software applicativi si rimanda all'Articolo 14. Per gli specifici livelli di servizi richiesti si rimanda agli Articoli 15 e 16.

Le principali attività del servizio saranno quindi:

- Preparazione dell'immagine Coreload di base da distribuire per espletamento delle necessarie attività di Patch Management dei Sistemi Operativi e dei suoi componenti (es. Internet Explorer, Outlook Express, ecc..)
- Preparazione dei pacchetti di tutte le applicazioni e delle personalizzazioni da distribuire sul parco delle PDL dell'Istituto
- Distribuzione automatica dell'immagine Coreload e degli applicativi e configurazioni di base
- Distribuzione automatica delle applicazioni specifiche
- Configurazione delle PDL per la consegna agli utenti finali
- Supporto al personale dell'Istituto per eventuali problematiche emerse durante la consegna della PDL all'utente finale

Le ulteriori attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Documentazione di tutte le procedure e regole in uso per il servizio nel Sistema di Gestione
- ✓ Ricezione delle richieste secondo i processi stabiliti e creare la documentazione richiesta (per esempio: ordine di servizio e aggiornamenti dei ticket)
- ✓ Tracciatura di ogni attività significativa ed i risultati di questo servizio nell'applicazione di gestione tickets
- ✓ Test d'installazione ed i risultati dell'installazione stessa
- ✓ Gestione di tutti i problemi relativi alla distribuzione del software;
- ✓ Gestione della conservazione dei pacchetti sul server SCCM 2007;
- ✓ Fornitura di un rapporto standard all' Stazione Appaltante riassumendo le attività svolte dal personale, includendo lo status di ogni distribuzione software che sia in-progress o pendente

La Stazione Appaltante s'impegnerà a:

- ✓ Fornire le richieste di distribuzione software con le procedure definite per il servizio.
- ✓ Fornire tutti i dati necessari per svolgere l'attività (p.e La lista del Software, i parametri di configurazione, gli indirizzi dei "bersagli", ecc.)
- ✓ Fornire tutte le applicazioni e prodotti HW e SW , installate ed operative all'inizio, in grado di supportare tutte le attività menzionate per il servizio di distribuzione SW;
- ✓ Fornire le applicazioni Business e le relative procedure di installazione; in caso di particolari situazioni critiche, e potrà richiedere di eseguire in un tempo minore rispetto alle SLA e in accordo con un criterio di urgenza convalidato dal responsabile EUI.

Articolo 8 – Servizio di Clonazione automatica delle PDL

Il servizio di PDL Cloning dovrà essere interamente gestito attraverso la struttura MS SCCM 2007 dell'istituto e dovrà garantire l'installazione completa di una PDL (Postazione di Lavoro). I nuovi PC dell'Istituto dovranno essere sballati e posizionati presso uno specifico laboratorio messo a disposizione dall'Istituto. Successivamente i PC dovranno essere collegati in rete ed il sistema MS SCCM 2007 dovrà provvedere, in modalità automatica, ad installare l'immagine **Coreload** comprendente il sistema operativo, gli applicativi e le personalizzazioni di base. Successivamente, in relazione all'utente finale utilizzatore, dovranno essere distribuiti in modalità automatica, sempre per mezzo dell'infrastruttura MS SCCM 2007, gli applicativi e le personalizzazioni specifiche e la PDL dovrà essere consegnata pronta per essere distribuita all'utente finale.

Questo servizio dovrà includere tutte le attività di preparazione e distribuzione dell'immagine coreload di base (Sistema Operativo, applicativi e configurazioni di base, etc), l'installazione degli ultimi aggiornamenti disponibili dei Sistemi Operativi, la realizzazione dei pacchetti SCCM 2007 degli applicativi e delle personalizzazioni utente da distribuire in modalità automatica sempre per mezzo dell'infrastruttura MS SCCM 2007.

Le principali attività del servizio saranno quindi:

- ✓ Preparazione dell'immagine Coreload di base da distribuire per espletamento delle necessarie attività di Patch Management dei Sistemi Operativi e dei suoi componenti (es. Internet Explorer, Outlook Express, ecc..)
- ✓ Preparazione dei pacchetti di tutte le applicazioni e delle personalizzazioni da distribuire sul parco delle PDL dell'Istituto
- ✓ Distribuzione automatica dell'immagine Coreload e degli applicativi e configurazioni di base
- ✓ Distribuzione automatica delle applicazioni specifiche
- ✓ Consegna delle PDL per la distribuzione agli utenti finali
- ✓ Supporto al personale dell'Istituto per eventuali problematiche emerse durante la consegna della PDL all'utente finale

Le ulteriori attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Documentazione di tutte le procedure e regole in uso per il servizio nel Sistema di Gestione
- ✓ Ricezione delle richieste secondo i processi stabiliti e creare la documentazione richiesta (per esempio: ordine di servizio e aggiornamenti dei ticket)
- ✓ Tracciatura di ogni attività significativa ed i risultati di questo servizio nell'applicazione di gestione tickets
- ✓ Test d'installazione ed i risultati dell'installazione stessa
- ✓ Gestione di tutti i problemi relativi alla distribuzione del software;
- ✓ Gestione della conservazione dei pacchetti sul server SCCM 2007;
- ✓ Fornitura di un rapporto standard all' Istituto Universitario Europeo riassumendo le attività svolte dal personale, includendo lo status di ogni distribuzione software che sia in-progress o pendente

Il Committente s'impegnerà a:

- ✓ Fornire le richieste di distribuzione software con le procedure definite per il servizio.
- ✓ Fornire tutti i dati necessari per svolgere l'attività (p.e La lista del Software, i parametri di configurazione, gli indirizzi dei "bersagli", ecc.)
- ✓ Fornire tutte le applicazioni e prodotti HW e SW , installate ed operative all'inizio, in grado di supportare tutte le attività menzionate per il servizio di distribuzione SW;
- ✓ Fornire le applicazioni Business e le relative procedure di installazione; in caso di particolari situazioni critiche, e potrà richiedere di eseguire in un tempo minore rispetto alle SLA e in accordo con un criterio di urgenza convalidato dal responsabile EUI.

Articolo 9 – Servizio di Patch Management

Il Patch Management dovrà essere interamente gestito dalla struttura MS SCCM 2007e comporterà l'individuazione delle patch da distribuire, il loro download, il test su una collection di target, il deploy finale ed il monitoraggio del buon esito della distribuzione. Presso la Stazione Appaltante le strutture preposte a questi compiti sono già in piedi e funzionanti. Per una buona riuscita dell'attività di Patch Management i tempi necessari al loro completamento non dovranno essere superiori a mezza giornata ad eccezione di specifici casi di criticità o distribuzione di un elevato numero di aggiornamenti.

Questo servizio dovrà includere tutte le attività di preparazione e distribuzione dei pacchetti di aggiornamento dei Sistemi Operativi presenti presso la Stazione Appaltante, usando i server e l'applicazione di MS SCCM 2007 dell'Istituto Universitario Europeo.

Per i specifici livelli di servizi richiesti si rimanda agli articoli 15 e 16 del Service Level Agreement (SLA).

Le principali attività del servizio saranno:

- ✓ Preparazione degli aggiornamenti SW da distribuire per espletare le attività di Patch Management dei Sistemi Operativi e dei suoi componenti (es. Internet Explorer, Outlook Express, ecc..)
- ✓ Organizzare e distribuire i pacchetti ai PC in asset

I sistemi soggetti all'applicazione di questo servizio saranno le Postazioni di Lavoro che hanno l'agente MS SCCM 2007 funzionante e raggiungibile dal server di distribuzione MS SCCM 2007.

Le attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Documentazione di tutte le procedure e regole in uso per il servizio nel Sistema di Gestione
- ✓ Ricezione delle richieste secondo i processi stabiliti e creare la documentazione richiesta (per esempio: ordine di servizio e aggiornamenti dei ticket)
- ✓ Tracciatura di ogni attività significativa ed i risultati di questo servizio nell'applicazione di gestione tickets
- ✓ Preparazione dei pacchetti SCCM 2007 da distribuire
- ✓ Test d'installazione ed i risultati dell'installazione stessa
- ✓ Distribuzione del pacchetto sulle workstation, in accordo con le procedure standard dell'Istituto Universitario Europeo;
- ✓ Gestione di tutti i problemi relativi alla distribuzione del software;
- ✓ Gestione della conservazione dei pacchetti sul server MS SCCM 2007;
- ✓ Fornitura di un rapporto standard all'Istituto Universitario Europeo riassumendo le attività svolte dal personale, includendo lo status di ogni distribuzione software che sia in-progresso pendente

Il Committente s'impegnerà a:

- ✓ Fornire le richieste di distribuzione software con le procedure definite per il servizio.
- ✓ Fornire tutti i dati necessari per svolgere l'attività (p.e La lista del Software, i parametri di configurazione, gli indirizzi dei "bersagli", ecc.)
- ✓ Fornire tutte le applicazioni e prodotti HW e SW , installate ed operative all'inizio, in grado di supportare tutte le attività menzionate per il servizio di distribuzione SW;
- ✓ Fornire le applicazioni Business e le relative procedure di installazione; in caso di particolari situazioni critiche, e potrà richiedere di eseguire in un tempo minore rispetto alle SLA e in accordo con un criterio di urgenza convalidato dal responsabile EUI.

Articolo 10 – Servizio Gestione Server SCCM 2007

La manutenzione strutturale dovrà prevedere il controllo dello stato di salute dei sistemi che compongono l'infrastruttura Microsoft SCCM 2007 del Committente, ovvero le necessarie operazioni per assicurare che il server centrale, i parent server ed i distribution point siano raggiungibili, dotati di sufficiente spazio disco e performanti. Questa attività può essere svolta anche remotamente connettendosi al central site ed aprendo la console di amministrazione di SCCM 2007. Ogni problema dovrà essere loggato e analizzato nel dettaglio.

Problemi di non raggiungibilità di un distribution point o di raggiunti limiti di spazio genereranno un messaggio di "error" nella console.

Per i specifici livelli di servizi richiesti si rimanda agli Articoli 15 e 16.

Le attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Gestione e mantenimento in efficienza dell'infrastruttura Microsoft SCCM 2007 relativamente ai moduli di Remote Control, Software Distribution, Software Update, Inventory
- ✓ Server Monitoring
- ✓ Problem management
- ✓ OnSite Problem Resolution
- ✓ Aggiornamento Software dell'infrastruttura SCCM 2007 in funzione dei contratti di aggiornamento tecnologico stipulate dall'Istituto Universitario Europeo con il fornitore software (Microsoft)
- ✓ Aggiornamento centralizzato del client agent
- ✓ Supporto al personale dell'Istituto Universitario Europeo, per la risoluzione di problematiche legate alla Software Distribution
- ✓ Aggiornamento dello stato delle chiamate fino al completamento;
- ✓ Chiusura delle chiamate di Gestione server e notifica della chiusura delle chiamate presso altri servizi relative a chiamate chiuse di Gestione server;
- ✓ Fornitura di un rapporto standard riepilogativo delle attività svolte dal personale dell'Istituto Universitario Europeo durante il periodo precedente, incluso lo stato corrente delle chiamate che sono in corso di risoluzione o in sospeso;
- ✓ Rispetto delle conformità alle procedure dell'Istituto Universitario Europeo e specificamente alle prassi di sicurezza informatica;
- ✓ L'Impresa svolgerà tutte le attività soggette a prassi di sicurezza solo se approvate da personale autorizzato della Stazione Appaltante
- ✓ Notificare ai responsabili IT della Stazione Appaltante qualsiasi problema che possa avere impatto sull'Utente finale e le sue soluzioni.

Il Committente s'impegnerà a:

- ✓ Fornire i necessari diritti di accesso amministrativo al sistema e alle applicazioni;
- ✓ Fornire le procedure e verifiche del backup dell'infrastruttura SCCM 2007;
- ✓ Fornire le patch e fix dei software applicativo ad esclusione dei Sistemi Operativi e dei suoi componenti (es. Internet Explorer, Outlook Express, ecc..);
- ✓ Fornire i prodotti software e relative licenze;
- ✓ Fornire gli strumenti necessari alla creazione e consegna dei rapporti periodici sulle attività;
- ✓ Fornire i parametri iniziali di configurazione;

Articolo 11 – Servizio di Software Packaging

Questo servizio comprende gli interventi necessari per l'evoluzione di un'applicazione già esistente e rilasciata in produzione a fronte di nuovi requisiti del Committente e/o la disponibilità di nuove release, hotfix, funzionalità per le quali è necessario creare un nuovo "pacchetto software" da distribuire per mezzo dell'infrastruttura MS SCCM 2007 agli utenti del Committente.

Le attività previste sono relative quindi all'adeguamento del software per la gestione di nuovi dati e/o la modifica della logica funzionale di un'applicazione preesistente. Tali requisiti e stime sono sottoposti all'approvazione formale del responsabile della Stazione Appaltante.

I passi elementari per l'attività di aggiornamento dei packaging software sono i seguenti:

- I. Il responsabile del servizio, della Stazione Appaltante, beneficiario dell'attività, chiede all'Impresa fornitrice del servizio l'attività di aggiornamento del packaging software (via call desk, e-mail, telefono etc.), fornendo le informazioni per identificare le caratteristiche generali dell'intervento di manutenzione.
- II. L'Impresa del servizio esegue l'attività di re-packaging software con l'utilizzo delle risorse necessarie nel tempo concordato con il Cliente.
- III. La Stazione Appaltante, o la struttura referente del Committente, dopo aver seguito la fase di testing concordata con lo specialista dell'Impresa, accetta formalmente la soluzione implementata.
- IV. L'Impresa fornitrice distribuisce, per mezzo dell'infrastruttura MS SCCM 2007, il nuovo pacchetto software alla lista di utenti fornita dal responsabile del servizio della Stazione Appaltante.

L'attività di software packaging dovrà essere svolta OnSite presso il laboratorio messo a disposizione dal committente e sarà relativa ad una percentuale media annua di circa il 20% dell'elenco del Software Applicativo specificato nell'articolo 14.

L'impresa dovrà impegnarsi a:

- ✓ Definire il piano delle attività e di controllo del progetto, con l'indicazione della qualifica aziendale delle risorse allocate, i milestone di rilascio, le necessità Hardware e Software e condividere il piano stesso con il Committente, con adeguato anticipo.
- ✓ Evidenziare gli impatti sulla Stazione Appaltante sia in fase di progetto, sia dopo il rilascio

- ✓ Controllare gli avanzamenti tecnici
- ✓ Predisporre, insieme al Committente, eventuali variazioni al piano concordato
- ✓ Gestire, unitamente al Committente, le criticità del progetto
- ✓ Sarà di responsabilità dell'Impresa la gestione coordinata, tra attività progettuali e attività di normale manutenzione, degli ambienti Software (Produzione, Sviluppo. e Testing);

Il Committente s'impegnerà a:

- ✓ Definire i requisiti di funzionalità e tecnici
- ✓ Trasferire al Project Manager dell'Impresa le necessità informative inerenti al progetto come sintesi delle necessità espresse dagli utenti finali
- ✓ Concordare con il Project Manager dell'Impresa lo scheduling delle attività per incontrare le esigenze degli utenti finali in termini di date di rilascio e avvio in produzione.
- ✓ Certificare ed approvare tutto il materiale preparato dal Impresa che necessita di formali step di controllo e accettazione (specifiche funzionali, specifiche tecniche, materiali d'acquisto, piani di rilascio, piani di formazione etc.) nei tempi concordati
- ✓ Gestire, unitamente al Project Manager dell'Impresa, le criticità del progetto

Articolo 12 – SCCM 2007 Server Monitoring

L'attività di Server Monitoring dovrà operare secondo piano specifico atto garantire proattivamente la funzionalità dell'infrastruttura SCCM 2007 della Stazione Appaltante. Il servizio dovrà garantire le funzionalità standard, la misurazione del buon funzionamento e l'identificazione di azioni correttive e preventive per garantire il funzionamento.

Per i specifici livelli di servizi richiesti si rimanda agli articoli 15 e 16 del Service Level Agreement (SLA).

Le attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Definizione degli accessi utente e le relative autorizzazioni (locali e remote)
- ✓ Monitoraggio dei Server e contattare il referente della Stazione Appaltante, al manifestarsi di una nuova problematica.

Il Committente s'impegnerà a:

- ✓ Fornire tutto il supporto necessario e una la lista di contatti inerenti il Monitoring
- ✓ Fornire tutto l'HW e il SW necessario al monitoraggio
- ✓ Fornire una lista iniziale di tutti i Servers in gestione

Articolo 13 – Supporto OSS (on Site)

Il servizio di presidio prevede la costante supervisione dei sistemi sopra indicati, mediante gli strumenti di monitoraggio e controllo sopra descritti. In caso di problemi che non siano risolvibili remotamente o per lo svolgimento di attività pianificate, l'Impresa dovrà intervenire onsite presso la Stazione Appaltante, provvedendo in autonomia alla risoluzione delle problematiche e all'espletamento delle attività pianificate.

Per i specifici livelli di servizi richiesti si rimanda agli articoli 15 e 16 del Service Level Agreement (SLA).

Le attività operative che dovranno necessariamente essere svolte sono:

- ✓ Gestione e analisi del problema comprendendo l'analisi della natura e la risoluzione dei problemi per i Servers secondo gli scopi del servizio
- ✓ Gestione del supporto on-site presso la sede del Computing Service, se necessario, per l'analisi e/o la risoluzione delle problematiche
- ✓ In caso di problematica segnalata dallo strumento di monitoring, lavorare proattivamente alla risoluzione e informare i referenti della Stazione Appaltante
- ✓ Avvisare l'HelpDesk e i responsabili IT della Stazione Appaltante per ogni problema che possa avere impatto sugli utenti
- ✓ Fornire assistenza sul posto, incluso l'identificazione della fonte del problema e la soluzione del problema per i Servers in gestione;
- ✓ Gestione della soluzione del problema;

La Stazione Appaltante s'impegnerà a:

- ✓ Fornire tutto il supporto richiesto e una lista di contatti per la gestione dei problemi
- ✓ Fornire tutto il SW e l'HW necessario alla risoluzione delle problematiche
- ✓ Fornire tutto il supporto necessario per scalare a Terze Parti il ticket relativo a prodotti fuori standard

Articolo 14 – Immagine Coreload di Base ed elenco SoftwareApplicativi

Nelle tabelle 14.1, 14.2 e 14.3 seguenti sono indicate le caratteristiche dell'Immagine Coreload, delle personalizzazioni di Base e l'elenco delle Applicazioni da distribuire On Demand.

Tab 14.1

Immagine Coreload di Base
<ul style="list-style-type: none">• Windows 7 Professional• Internet Explore 9.x• Microsoft XP Mode• Symantec Antivirus 11.x.x• SCCM 2007 Client• Citrix Plug in 12.1• Java Run Time Environment (6 update 22)• Microsoft Office 2010 (tutte le componenti)

Tab 14.2

Personalizzazioni di base dell'Immagine Coreload (Assigned)
<ul style="list-style-type: none">• Adobe Acrobat Reader 10.0.0• 7-Zip 9.20• PDF Creator 1.0.2• Putty• Text Pad 5.4• FileZilla 3.3.5

Tab 14.3

Elenco dei Software Applicativi on Demand (Published)	
	<ul style="list-style-type: none">• Oracle Client 11.x• Anagenesis• FIS• SUCRE 2.10•• Adobe Digital Editions• DataStream• FireFox 3.x.x• Millennium 1.6.0• EndNote X4•• Gostview/Gum 4.9• GhostScript 9.0• Miktex 2.9• Scientific WorkPlace 5.50 (Build 2960)• WinEdit 6.0•• Eviews 7.0• Atlas/Ti 6.1• Gauss 10.0• Jmulti 4.23• MatLab R2010 Rel. B• OxMetrics 6.1• R 2.12.0• PASW 19• Stata 11.1• Stat Transfer 10.0• WinRats 7.0

Articolo 15 – Service Level Agreement : Finestre dei Servizi

Disponibilità del Servizio di Startup e Clonazione
Tutti i giorni Lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Secondo una pianificazione concordata al momento dello Startup

Disponibilità dei Servizi di Manutenzione
On-Site o da Remoto tutti i giorni Lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00 in relazione alla pianificazione proposta

Per servizi di Manutenzione si intende il raggruppamento dei seguenti servizi:

- Servizio di Patch Management.
- Servizio di Gestione Server SCCM 2007
- Servizio di SCCM 2007 Server Monitoring
- Servizio di Software Packaging
- Servizio di Supporto OnSite (OSS)

Articolo 16 – Service Level Agreement :Tempi di completamento

Tipologia di Servizio		Livelli di Servizio
Servizio di Clonazione automatica delle PDL	Numero minimo di distribuzioni Settimanali	30 PDL /Settimana
	Tempo di completamento di distribuzione dell'intero parco PDL	Entro 6 mesi dall'attivazione del servizio
Servizio di Patch Management	Patch Standard (rilascio ogni secondo martedì del mese)	Completamento test e rilascio patch entro 5 gg - 12 Distribuzioni anno
	Patch Critiche	Completamento test e Rilascio entro 3 gg dalla pubblicazione - 10 Patch Critiche anno
Servizio di Software Packaging	Numero di Re-Packaging Annuo	20% lista dettagliata del Software Applicativo - Vedi Articolo 14
	Tempo di completamento della realizzazione e distribuzione del nuovo pacchetto	Massimo entro 3 giorni dalla data della richiesta – Attività da svolgere OnSite
Servizio di Gestione Server MS SCCM 2007 (Server Management, Server Monitoring)	Uptime per i servizi SCCM 2007 - 95% minimo durante l'orario di disponibilità del servizio	
Supporto OSS e Problem Management	Intervento: Massimo 8h sul 95% dei ticket Risoluzione: Massimo 12h successive sul 95% dei ticket	

TITOLO III

OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 17 – Obblighi e oneri a carico dell'Impresa

L'Impresa assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortunio o danni a persone e cose che dovessero verificarsi in dipendenza dell'appalto, qualunque sia la natura o la causa.

Sono completamente a carico della ditta aggiudicataria i rischi di perdite, furti e danni durante il trasporto e la sosta nei locali della Stazione Appaltante, fino alla data della scadenza del contratto, fatti salvi i casi di rischi, perdite e danni per fatti imputabili al Committente stesso. Sono inoltre a suo carico:

- tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente bando, nonché di ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque opportuna per un corretto adempimento alle obbligazioni previste, ivi compreso quelle relative ad eventuali spese di viaggio per il personale addetto all'esecuzione contrattuale;
- gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente capitolato;
- l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi ed accordi in materia di assunzione della mano d'opera e contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia nella fase esecutiva dell'appalto;
- l'adozione, nella esecuzione delle prestazioni, dei procedimenti e di tutte le cautele che valgano a prevenire la possibilità di danni ai beni pubblici e privati e specialmente di infortuni alle persone addette alle stesse ed ai terzi, in osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia. Ogni responsabilità, in caso di infortuni o per danni nell'esecuzione della fornitura o per fatto dei suoi incaricati, ricadrà, pertanto, sulla ditta aggiudicataria restandone sollevata la Stazione appaltante;
- lo smaltimento a rifiuto di tutti i materiali e loro contenitori e/o imballaggi utilizzati durante la fornitura;
- il ripristino a propria cura e spese, dove necessario, di locali, manufatti, infissi, pavimenti o quant'altro sia stato accidentalmente sporcato o danneggiato durante l'esecuzione della fornitura, così come sarà accertato ad insindacabile giudizio dal referente della Stazione appaltante;

Rimane compito dell'Impresa rieseguire tutti i lavori che il referente ritenga non essere stati effettuati in maniera soddisfacente.

Il corrispettivo per tutti gli oneri e obblighi sopra specificati si intende conglobato nei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

Articolo 18 – Responsabile del servizio

All'atto della stipula del contratto, l'Impresa, dovrà comunicare alla Stazione appaltante, il Responsabile del servizio che dovrà essere sempre rintracciabile e che fungerà da unica interfaccia con i responsabili coinvolti della Stazione appaltante.

TITOLO IV PENALITÀ

Articolo 19 – Inadempienze e penalità

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

- a) in caso di ritardo nella consegna del Servizio di Start Up e Clonazione Automatica salvo cause di forza maggiore o imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata all'Impresa una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- b) in caso di inosservanze dei programmi temporali previsto per i Servizi di Manutenzione così definitivi dai Service Level Agreements concordati con la Stazione Appaltante vedi articolo 16, verrà applicata all'Impresa una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo

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

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

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

TITOLO V NORME SULLA PRIVACY E DIRITTI D'AUTORE

Articolo 20 – Privacy sui dati e sulle informazioni

L'Impresa si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti, incaricati o collaboratori, i criteri e quanto indicato nell'informativa sulla privacy dell'Istituto consultabile alla pagina <http://www.eui.eu/AboutTheWebsite/DataProtection.aspx> in merito al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché il segreto rispetto di tutti i dati, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività della Committente, di cui verrà a conoscenza nello svolgimento del servizio. Il regolamento completo potrà essere richiesto alla Stazione Appaltante. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo e la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio

Articolo 21 – Brevetti e diritto d'autore

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

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

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

TITOLO VI NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Articolo 22 - Disposizioni in materia di sicurezza

È fatto obbligo all'Impresa, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

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

Resta a carico dell'Impresa la dotazione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), necessari all'espletamento del lavoro in sicurezza.

TITOLO VII PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Articolo 23 – Fatturazione

L'Istituto è un centro di insegnamento e ricerca che si avvale di una struttura amministrativa decentrata e che gestisce oltre ai vari progetti interni, varie attività finanziate esternamente sia da sponsor pubblici che privati. L'impresa, si impegna a seguire le analitiche procedure di fatturazione richieste dall'Istituto, emettendo a richiesta, specifiche fatture per ogni centro di costo/attività segnalato.

I pagamenti verranno eseguiti a mezzo Bonifico Bancario mensile tramite l'Istituto di Credito della Committente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura.

L'Istituto è esente dal pagamento dell'Imposta sul Valore Aggiunto su servizi ed acquisti inerenti lo svolgimento delle proprie attività per importi superiori ad Euro 258,23 ai sensi dell'art. 72 – 3° comma del D.P.R. 633 del 26/10/1972 e successive modifiche intervenute.

Le detrazioni economiche che deriveranno da eventuali penalità saranno compensate contestualmente al pagamento delle fatture.

Articolo 24 - Revisione periodica del prezzo

Il corrispettivo contrattuale del servizio sarà fisso ed invariabile, e non potrà essere oggetto di revisione.

TITOLO VIII ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI

Articolo 25 – Stipulazione del contratto

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

Il contratto verrà stipulato presso la sede della Stazione appaltante.

Articolo 26 – Rinuncia all'aggiudicazione

Qualora l'Impresa rinunci all'aggiudicazione non potrà avanzare alcuna azione di recupero del deposito cauzionale costituito. La Stazione appaltante in tal caso richiederà il risarcimento danni oltre ad intraprendere qualsiasi altra azione legale atta a tutelare i propri interessi.

Articolo 27 - Recesso da parte della Stazione Appaltante

Ai sensi dell'art. 1671 del codice civile la Stazione appaltante può recedere al contratto, anche se è stata iniziata la prestazione, purché tenga indenne l'Impresa delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

Articolo 28 - Disdetta del contratto da parte dell'Impresa

Qualora l'Impresa intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione appaltante si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale e di addebitare le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione del servizio ad altra ditta, a titolo di risarcimento danni.

In questo caso nulla è dovuto all'Impresa per gli investimenti messi in atto per l'attivazione del contratto.

Articolo 29 – Diffida ad adempiere – Risoluzione di diritto del contratto

Nel caso di difformità della fornitura di servizi oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste, la Committente ha la facoltà di rifiutare la fornitura e di intimare, con lettera raccomandata, di adempiere alle forniture pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a 15 giorni entro il quale l'Impresa si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

Articolo 30 – Altri casi di risoluzione del contratto

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, alle obbligazioni poste a carico dell'Impresa, la Stazione appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, previa comunicazione scritta all'Impresa

mediante raccomandata con avviso di ricevimento, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno dell'Impresa, fatta salva l'applicazione delle penali già contestate. In ogni caso, la Committente non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

Le parti convengono che, oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile Italiano per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del Contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile Italiano, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico;
- b) messa in liquidazione o cessione dell'attività dell'Impresa;
- c) ripetute inadempienze da parte del personale;
- d) frode nella esecuzione del servizio;
- e) mancata osservanza del divieto di subappalto;
- f) inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze;
- g) interruzione non motivata del servizio;
- h) violazione delle norme sulla garanzia;
- i) violazione di brevetti, diritti d'autore ed in genere di privativa altrui;
- j) cessione anche parziale del contratto;

Articolo 31 - Deposito cauzionale

A garanzia dell'offerta, i candidati sono tenuti a presentare congiuntamente all'offerta, l'attestazione di costituzione di un deposito cauzionale provvisorio pari al 2,5 % dell'ammontare presunto dell'appalto, secondo le modalità indicate nella lettera di invito. Tale deposito verrà restituito all'Impresa aggiudicataria in seguito alla costituzione della cauzione definitiva pari al 5% dell'importo contrattuale, mentre agli altri concorrenti la restituzione avverrà non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione della gara d'appalto.

A garanzia della corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a prestare una cauzione definitiva, pari al 5% (cinque per cento) dell'ammontare presunto dell'appalto in una delle seguenti forme:

- deposito presso l'Istituto di Credito della Committente, Cassa di Risparmio di Firenze Sede sul c/c bancario n. 69156/00 - IT 75Z06160028000000691156C00 intestato a Istituto Universitario Europeo, in contanti o in titoli di Stato; vincolati per il ritiro, al nullaosta della Committente;
- fideiussione bancaria, polizza assicurativa o polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/93 e s.m.i. Tale cauzione, dovrà essere valida per tutta la durata del contratto, dovrà espressamente prevedere la rinuncia al

beneficio della preventiva escussione del debitore principale ed operativa entro quindici giorni dietro semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Fatto salvo il risarcimento del maggior danno a favore della Committente, la mancata presentazione della cauzione nei termini indicati, comporta la revoca dell'aggiudicazione e l'incameramento del deposito cauzionale provvisorio da parte della stessa. Per l'Impresa aggiudicataria, il deposito cauzionale definitivo resterà vincolato, alla scadenza del contratto fino a che non sarà definita ogni eventuale contestazione e controversia.

Articolo 32 – Polizze assicurative

L'Impresa in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato, espressamente solleva la Stazione appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione del servizio.

A tale scopo l'Impresa si impegna a stipulare, con una primaria Compagnia di Assicurazione, apposite polizze RCT/RCO, in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

La Stazione appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dipendente dell'Impresa, durante l'esecuzione del servizio, anche per responsabilità di utenti del servizio stesso, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata alla Stazione appaltante almeno dieci giorni prima della firma del contratto.

Articolo 33 - Subappalto e cessione del contratto

È fatto divieto di subappaltare il Servizio caratteristica dell'appalto oggetto del presente Capitolato.

In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto della Committente al risarcimento di ogni danno e spesa, il Contratto si risolverà di diritto.

TITOLO IX NORME FINALI

Articolo 34 - Spese contrattuali

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura, sono a carico dell'Impresa.

Articolo 35 – Mediazione

Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Impresa aggiudicataria e la Committente circa l'interpretazione e la corretta esecuzione delle norme contrattuali che non si siano potute risolvere con l'accordo diretto tra i contraenti, verranno deferite entro dieci giorni, ad un Mediatore ad hoc designato di comune accordo.

Il Mediatore ha il compito di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dal modo in cui egli è designato o invitato a condurre la mediazione. Il Mediatore prende una decisione entro 5 giorni lavorativi.

Al Mediatore si applica il Codice europeo di condotta per i mediatori.

Se la decisione del Mediatore è ritenuta insoddisfacente, le parti della controversia possono attivare entro quattro settimane la procedura di arbitrato prevista nell'articolo seguente.

Le spese della procedura di mediazione sono a carico delle parti.

Articolo 36 – Arbitrato

Per avviare una procedura di arbitrato, ognuna delle parti designa un arbitro e le due persone così designate incaricano un terzo arbitro.

Le decisioni dell'organo di arbitrato sono prese a maggioranza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte che soccombe nella causa.

Articolo 37 – Trattamento dei dati personali

I dati personali conferiti dalle ditte partecipanti ai fini della partecipazione alla gara di cui al presente Capitolato, saranno trattati dalla Committente nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 163/2006 in modo lecito ed esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento del predetto procedimento.

Articolo 38 – Norme di rinvio

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, si rimanda alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

Articolo 39 – Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento, è il Dott. Giorgio Accorsi, in servizio presso il Computing Service dell'Istituto Universitario Europeo.

Il Responsabile è preposto ai rapporti ed alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria relativamente ad ogni aspetto riguardante l'esecuzione del servizio stesso e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.