



FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

## **CAPITOLATO TECNICO**

per la fornitura di servizi di assistenza delle reti telefoniche e di videosorveglianza e di manutenzione delle apparecchiature e periferiche elettroniche e informatiche da espletarsi in via principale presso la sede della Palazzina di Caccia di Stupinigi



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

### Sommario

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI</b> .....	<b>3</b>
<b>3. SUDDIVISIONE DELLA FORNITURA IN SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Servizi di manutenzione a chiamata</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Servizio di fornitura con posa in opera di parti di ricambio e consumabili a chiamata</b> .....	<b>5</b>
<b>4. DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1 Servizi di manutenzione a chiamata</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1.1 Requisiti e dimensionamento del servizio di manutenzione a chiamata</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2 Servizi di fornitura con posa in opera di parti di ricambio e consumabili a chiamata</b> .....	<b>6</b>
<b>5. MODALITÀ DI PAGAMENTO E PENALI PER INADEMPIMENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>5.1 Contenuto minimo della reportistica dei servizi erogati</b> .....	<b>8</b>
<b>5.2 Penali per inadempimento</b> .....	<b>8</b>
<b>6. RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY</b> .....	<b>8</b>



## 1. PREMESSA

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnico economica per la fornitura di servizi di assistenza delle reti telefoniche e di videosorveglianza e di manutenzione delle apparecchiature e periferiche informatiche ed elettroniche presso:

- Fondazione Ordine Mauriziano (F.O.M.)

L'erogazione dei servizi interesserà in via principale, ma non esclusiva, la sede della fondazione sita in Piazza Principe Amedeo, 7 a Nichelino e sue pertinenze interne o esterne. Non sono esclusi, tuttavia, interventi presso altre sedi, localizzate comunque sul territorio del Piemonte.

## 2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI

Attraverso il presente bando di gara F.O.M. si propone di attivare il servizio servizi di assistenza delle reti telefoniche e di videosorveglianza e di manutenzione delle apparecchiature e periferiche informatiche ed elettroniche, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e allo stesso tempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

La società che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di mettere a disposizione il personale e le attrezzature necessarie a mantenere in esercizio l'infrastruttura tecnologica esistente, nonché rinnovare le parti obsolete o malfunzionanti, sostituire le parti consumabili, ecc. per una durata di 36 mesi.

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili di F.O.M.

La fornitura è suddivisa nei servizi descritti in dettaglio nel seguito del presente capitolato.

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del contratto, che dovrà comunque possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 5 anni e che, per tutto l'arco di durata dell'affidamento, costituirà l'interfaccia primaria tra il Fornitore e F.O.M. relativamente all'esecuzione dei servizi commissionati.

Analogamente, F.O.M. provvederà a nominare un suo responsabile contrattuale, nonché a individuare i responsabili tecnici per i vari servizi, figure professionali che unitamente al Responsabile del contratto e al Dirigente del Centro Servizi di F.O.M. costituiranno il riferimento unico per il Fornitore.

I servizi saranno coordinati operativamente dai responsabili tecnici F.O.M. sopra indicati.

Per i servizi richiesti, dettagliati al punto 4 nel seguito del presente capitolato, in sede di offerta il partecipante alla gara **dovrà presentare la quotazione economica indicando il costo unitario su base oraria di ogni risorsa professionale richiesta, oltre a indicare lo sconto omogeneo e uniforme per pezzi di ricambio e materiali di consumo, che ritiene di poter praticare a fronte dei listini ufficiali delle case produttrici.**



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

Nel presente capitolato viene indicato il numero minimo, massimo ed iniziale di persone necessarie per svolgere ogni servizio e la loro qualifica professionale. Il partecipante dovrà indicare i limiti del dimensionamento minimo e massimo delle risorse di cui sopra in relazione ad ogni funzione.

La quantificazione delle esigenze di personale è effettuata da F.O.M. a suo insindacabile giudizio.

F.O.M. comunicherà al Fornitore le mutate esigenze con un anticipo di almeno 30 giorni solari. A partire dal trentunesimo giorno solare successivo alla data di ricezione della comunicazione, il Fornitore renderà disponibili le risorse nella quantità e qualifica richiesta.

F.O.M. si impegna a modulare il numero e la tipologia di risorse umane da utilizzarsi per i vari servizi, in modo da garantire al fornitore la possibilità di rispettare i livelli di servizio desiderati.

Nel caso in cui F.O.M. comunichi al Fornitore di non voler più usufruire di determinati servizi verrà anche meno, a partire dalla data di operatività della nuova configurazione di gestione del servizio, la rilevazione dei relativi livelli di servizio.

Il fornitore, indipendentemente dai livelli di servizio richiesti, dovrà garantire la presenza del personale nei numeri e nelle professionalità indicate di volta in volta come "minimo - massimo", provvedendo alla loro sostituzione in caso di necessità.

A fronte del mancato rispetto della presenza "numerica" delle risorse F.O.M. si riserverà il diritto applicherà la prevista penale di cui nel seguito.

F.O.M. si riserva la facoltà di risolvere il contratto, a proprio insindacabile giudizio, ad ogni ricorrenza annuale dalla data di efficacia dello stesso, previa comunicazione scritta con almeno tre mesi in anticipo e senza che il fornitore possa vantare diritto alcuno se non il corrispettivo per la porzione di contratto espletata.

Qualora F.O.M. non espliciti nei tempi sopracitati l'intenzione di avvalersi dell'opzione di risoluzione del contratto lo stesso proseguirà nella sua efficacia senza la necessità di alcun atto aggiuntivo.

Il partecipante alla gara dovrà garantire alla fine del rapporto contrattuale un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore avente una durata minima di dieci giorni lavorativi.

Tutto il personale incaricato dell'esecuzione dei servizi da parte del Fornitore dovrà risultare di gradimento per F.O.M., la quale si riserva di poter effettuare dei colloqui individuali preventivi con gli addetti preposti all'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la preparazione tecnica.

Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile. In particolare, le figure professionali impiegate nei servizi di seguito descritti non potranno essere sostituite, senza il consenso di F.O.M., nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario, F.O.M. avrà facoltà di applicare le relative penali.

In ogni caso F.O.M. si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

Le comunicazioni relative alle richieste di sostituzioni di risorse dovranno essere considerate valide solo se sottoscritte dal responsabile del contratto di F.O.M.

Per garantire la possibilità di procedere alle sostituzioni del personale titolare in caso di ferie, malattia, ecc., il Fornitore avrà facoltà presentare in sede di offerta un elenco di sostituti con professionalità e capacità tecniche equivalenti a quelle dei titolari.

Il Fornitore si deve impegnare ad effettuare la sostituzione solo con personale rientrante in detto elenco che potrà, nel corso dell'esecuzione del contratto, subire modifiche solo se approvate di F.O.M.

### **3. SUDDIVISIONE DELLA FORNITURA IN SERVIZI**

#### **3.1 Servizi di manutenzione a chiamata**

Questo servizio consisterà nel supporto a tutti gli utenti interni di F.O.M. in merito alla soluzione di tutti i problemi relativi alla rete telefonica e alla rete di videosorveglianza nonché alla qualità dei servizi erogati per mezzo degli stessi. Compito del servizio sarà di farsi carico delle chiamate fino alla risoluzione dei problemi segnalati.

#### **3.2 Servizio di fornitura con posa in opera di parti di ricambio e consumabili a chiamata**

Il Fornitore dovrà farsi carico anche delle chiamate inerenti alla necessità di sostituire parti malfunzionanti o esauste di apparecchiature e periferiche informatiche ed elettroniche, ivi comprese le apparecchiature di stampa e fotoriproduzione.

### **4. DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEI SERVIZI**

Il Fornitore dovrà provvedere a supportare anche strutture esterne o interne che operano in congiunzione con F.O.M. per il raggiungimento di obiettivi comuni; la quantificazione del personale prevista tiene infatti conto anche delle richieste provenienti da questi attori

#### **4.1 Servizi di manutenzione a chiamata**

Il servizio dovrà essere operativo nel seguente orario:

**Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**

Si dovrà prevedere la possibilità che alcune attività particolari potrebbero essere svolte al di fuori del normale orario lavorativo (anche in orario notturno) o in giorni diversi. Per questi casi, comunque pianificati, sarà cura di F.O.M. avvisare con un anticipo di cinque giorni solari il Fornitore per concordare le modalità di presenza del personale necessario.

Relativamente alle giornate di sabato e domenica, agli interventi svolti tra le 18:00 e le 09:00 del giorno successivo, in occasione di altre festività, F.O.M. riconoscerà economicamente al fornitore il pagamento della giornata lavorativa con un incremento del 20% rispetto al costo giornaliero unitario indicato in sede di offerta per la specifica risorsa.

##### **4.1.1 Requisiti e dimensionamento del servizio di manutenzione a chiamata**



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

Per garantire la gestione a regime delle problematiche segnalate dall'utenza attraverso il servizio di manutenzione a chiamata, le risorse specialistiche dovranno essere costituite da figure professionali con i requisiti professionali adeguati.

Per la copertura del servizio è richiesta la costituzione di un gruppo dedicato per intervenire, quando necessario, al fine di risolvere le problematiche evidenziate dagli utenti.

Il servizio di supporto on-site dovrà prevedere le seguenti qualifiche professionali, nei numeri indicati quale minimo, massimo ed iniziale (ovvero: subito dopo l'inizio del contratto).

A ognuno dei due profili di qualifica professionale, verrà riconosciuto un compenso orario pari a quello indicato in sede di offerta economica dal Fornitore che risulterà aggiudicatario del contratto.

Rif	Figura Profess.le	Descrizione	Iniziale/min/max
S1_1	Operatore junior	Operatore con esperienza nel settore non inferiore ad anni 5	1/1/2
S1_2	Operatore senior	Operatore con esperienza nel settore non inferiore ad anni 10	1/1/2

### **4.2 Servizi di fornitura con posa in opera di parti di ricambio e consumabili a chiamata**

Il servizio dovrà essere operativo nel seguente orario:

**Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00**

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle attrezzature e delle periferiche che costituiscono l'infrastruttura informatica in uso presso gli utenti F.O.M., con esclusione delle seguenti:

- ✓ Apparecchiature Server;
- ✓ Apparecchiature di rete (switch);
- ✓ Ambienti "database" ove presenti;
- ✓ Prodotti antivirus;
- ✓ Sistemi di backup in uso;
- ✓ Sistemi di monitoraggio;
- ✓ Dispositivi di rete di F.O.M. (compresi i dispositivi di sicurezza, firewall, IPS, apparati VOIP, SIP, etc.);
- ✓ Software applicativi di ogni tipo.

**Sono invece da considerarsi ricompresi nel servizio:**

- ✓ Sistemi videosorveglianza e TVCC;



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

- ✓ Monitor, stampanti, PC, tablet, dispositivi di puntamento, ecc.;
- ✓ Apparecchi terminali e reti per la telefonia fissa, inclusi centralini;
- ✓ Periferiche di stampa di ogni tipo e natura;
- ✓ Impianti antintrusione;
- ✓ Impianti per rilevazioni temperature e QR Code;
- ✓ Apparecchi radiotrasmittenti personalizzati;
- ✓ Impianti speciali in genere (antenne TV, citofonia, ....).

Il servizio dovrà essere erogato sotto il controllo del Responsabile del contratto nominato dal/i Responsabile/i Tecnico/i di F.O.M.

Si dovrà prevedere la possibilità che alcune attività particolari potrebbero essere svolte al di fuori del normale orario lavorativo (anche in orario notturno) o in giorni diversi. Per questi casi, comunque pianificati, sarà cura di F.O.M. avvisare con un anticipo di cinque giorni solari il Fornitore per concordare le modalità di presenza del personale necessario.

Relativamente alle giornate di sabato e domenica, agli interventi svolti tra le 18:00 e le 09:00 del giorno successivo, in occasione di altre festività, F.O.M. riconoscerà economicamente al fornitore il pagamento della giornata lavorativa con un incremento del 20% rispetto al costo giornaliero unitario indicato in sede di offerta per la specifica risorsa.

### 4.2.1 Requisiti e dimensionamento per il servizio di fornitura con posa in opera di parti di ricambio e consumabili a chiamata.

Nel prospetto seguente vengono individuati i profili delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale.

A ognuno dei due profili di qualifica professionale, verrà riconosciuto un compenso orario pari a quello indicato in sede di offerta economica dal Fornitore che risulterà aggiudicatario del contratto.

Rif	Figura Profess.le	Descrizione	iniziale/min/max
S2_1	Operatore junior	Operatore con esperienza nel settore non inferiore ad anni 5	1/1/2
S2_2	Operatore senior	Operatore con esperienza nel settore non inferiore ad anni 10	1/1/2

Inoltre, il Fornitore verrà remunerato per la fornitura in opera di tutti i ricambi e/o le parti che dovrà sostituire mediante applicazione dello sconto omogeneo e uniforme espresso in fase di offerta, da applicarsi ai listini delle case produttrici.

## **5. MODALITÀ DI PAGAMENTO E PENALI PER INADEMPIMENTO**

Il Fornitore dovrà produrre con cadenza bimestrale un documento contenente, per ogni servizio, tutte le informazioni necessarie consentire la fatturazione del corrispettivo maturato per le prestazioni erogate.

Tale documento dovrà ricomprendere i rapportini di intervento relativi alle varie chiamate indicanti la data, il soggetto che ha richiesto l'intervento, la modalità di ricezione, una



## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

succinta descrizione dell'intervento, il numero di ore impiegate, la qualifica dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la relativa tariffa oraria e l'importo della prestazione per ogni singolo intervento derivante dal prodotto della tariffa oraria della specifica qualifica professionale dell'operatore per il numero di ore impiegate. Tutti i rapportini dovranno recare in calce la firma riconoscibile di uno degli incaricati F.O.M. per l'esecuzione del contratto.

Inoltre, il documento dovrà riportare la lista dei ricambi e/o dei consumabili, accompagnati per ogni voce dal prezzo di listino della casa produttrice, dallo sconto applicato e dal prezzo effettivo di vendita al netto dello sconto.

A fronte della ricezione del documento, il Responsabile F.O.M. autorizzerà l'emissione della fattura, cui seguirà il pagamento entro i 60 giorni solari successivi.

F.O.M. si riserva a suo insindacabile giudizio di applicare o no le penali risultanti dai vari livelli di servizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi o di eventi contingenti.

### **5.1 Contenuto minimo della reportistica dei servizi erogati**

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta saranno registrate almeno le seguenti informazioni, utilizzando il sistema di "ticketing" esistente:

- data (anno, giorno, orario) di ricezione della richiesta;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- modalità di ricezione (telefono, e-mail);
- descrizione del problema;
- Nome e qualifica dell'operatore o degli operatori (con relative tariffe orarie);
- Numero di ore impiegate da ciascun operatore;
- Eventuali pezzi di ricambio o consumabili impiegati, con indicazione del listino del produttore, dello sconto applicato e del prezzo di vendita finale per ciascun elemento;
- Importo totale della prestazione erogata.

### **5.2 Penali per inadempimento**

Qualora una chiamata effettuata negli orari e secondo le modalità in precedenza descritti rimanga inesitata per più di 48 ore, al fornitore sarà applicata una penale per inadempimento pari a € 100,00 (euro cento/00) per ogni giorno solare inutilmente trascorso.

In caso di difficoltà ad eseguire un intervento per difficoltà oggettive di reperimento sul mercato di un ricambio o di un consumabile, il Fornitore dovrà darne avviso al referente F.O.M. entro le 24 ore successive al momento della chiamata, al fine di non incorrere nella penale sopra indicata.

## **6. RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY**

Il fornitore dovrà collaborare con il D.P.O. presente in F.O.M. per l'aggiornamento del





## FONDAZIONE ORDINE MAURIZIANO

proprio G.D.P.R. e verificare la sua ottemperanza, apportando dietro approvazione dell'ente le modifiche necessarie per quanto riguarda le misure di prevenzione della perdita dei dati di origine interna F.O.M. e la loro duplicazione su basi dati esterne. Sarà inoltre necessario provvedere, insieme al D.P.O., per quanto sopra all'assegnazione di ruoli di Responsabile del trattamento dei dati e Incaricato al trattamento dei dati.