

REGIONE CAMPANIA - AGC Ricerca Scientifica ed Informatica Settore Analisi Progettazione e Gestione Sistemi Informativi e Settore CRED - **Bando di gara: Appalto-concorso per la fornitura del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet e di tutte le risorse Hardware e Software in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania. Importo: Euro 7.000.000,00, oltre IVA.**

1. **Ente appaltante:** Regione Campania - A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica - via Don Bosco n. 9/E - Napoli.

Responsabile del procedimento: Armando Rapillo

Telefono: 081/ 7968404 Fax: 081/7515424.;

2. **Procedura di aggiudicazione:** Appalto concorso ai sensi dell'art. 23, comma 1, lett. b) del D. Lgs n. 157/95, e successive integrazioni e/o modificazioni.

3. a) **Erogazione Servizi:** i servizi da erogare interessano tutti gli uffici della Giunta Regionale della Campania ricadenti sull'intero territorio regionale;

b) **Categoria del servizio e descrizione:** Fornitura di un Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet dell'Amministrazione Regionale, di tutte le risorse hardware e software (HW e SW) in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso, e quant'altro richiesto nel Capitolato Speciale di Appalto e Disciplinare Tecnico che viene pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania contestualmente al bando;

c) l'offerta deve essere presentata esclusivamente per la totalità della fornitura.

4. **Durata dei servizi:** 5 (cinque) anni a partire dalla data di consegna dei lavori.

5. a) **Uffici regionali incaricati di dare informazioni:**

- presso il Settore CRED potranno essere richiesti chiarimenti tecnici inerenti la gara;

- presso l'A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica potranno essere consultabili i documenti amministrativi inerenti la gara;

b) **Termine per la richiesta di documenti e/o chiarimenti:** fino a dieci giorni prima del termine ultimo per la presentazione delle offerte.

6. **Tempi e modalità delle domande e delle offerte:**

a) **Modalità di presentazione della domanda e dell'offerta:** vedi art. 7 del Capitolato Speciale di Appalto;

b) **Termine ultimo per la ricezione delle domande:** entro il 37° giorno dalla data di spedizione del bando di gara alla G. U. C. E.;

c) **Termine ultimo per la ricezione delle offerte:** entro il 40° giorno successivo alla data di spedizione della lettera di invito;

d) **Luogo di presentazione delle offerte:** A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica;

e) **Lingua:** italiano.

7. a) **Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte economiche:** Un legale rappresentante pro-tempore dell'Impresa offerente;

b) **Data, ora e luogo dell'apertura delle offerte economiche:** verrà comunicata tramite fax a tutte le Ditte invitate.

8. **Eventuali cauzioni e garanzie:** vedi art. 14 del Capitolato Speciale.

9. **Modalità di pagamento:** vedi art. 194 del Capitolato Speciale.

10. **Alla gara possono partecipare Società, Ditte individuali e Raggruppamenti di Imprese;** la forma giuridica che dovrà assumere il Raggruppamento d'Imprese è quella di Raggruppamento Temporaneo di Imprese.

11. **Requisiti tecnico-finanziari minimi e Requisiti di legge:** vedi art. 5 del Capitolato Speciale.

12. Periodo di tempo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta: fino a dodici mesi dalla data di aggiudicazione definitiva.

13. Criteri di aggiudicazione: l'offerta economicamente più vantaggiosa.

14. Altre informazioni:

a. nella domanda le Ditte dovranno indicare la partita IVA;

b. i documenti di tutte le Ditte saranno acquisiti agli atti dell'Ente Appaltante e non saranno restituiti alle Ditte interessate;

c. la richiesta di invito non vincola l'Amministrazione appaltante;

d. si procederà all'aggiudicazione anche nel caso in cui uno solo dei progetti-offerta sarà ritenuto idoneo dalla Commissione Giudicatrice;

e. sarà escluso dalla gara il concorrente che produrrà dichiarazioni non conformi alle prescrizioni e alle norme dettate dal Capitolato Speciale di Appalto e al Disciplinare Tecnico, allegati alla lettera di invito.

15. Data di invio del bando alla G.U.C.E.: 27 novembre 2002

16. Data di ricevimento del bando: 27 novembre 2002

17. Data di pubblicazione del bando sul BURC.

REGIONE CAMPANIA

ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E RICERCA SCIENTIFICA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA ECONOMIA, SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA, MUSEI E BIBLIOTECHE CAPITOLATO SPECIALE

Appalto-concorso per la fornitura del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet e di tutte le risorse Hardware e Software in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania

Napoli, addì 25/10/2002

INDICE

- ART.1 - OGGETTO DELLA GARA
- ART.2 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO
- ART.3 - FORME DI ACQUISIZIONE E DOCUMENTAZIONE
- ART.4 - DURATA DEL SERVIZIO
- ART.5 - REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO
- ART.6 - PERIODO DURANTE IL QUALE L'OFFERENTE E' VINCOLATO ALLA PROPRIA OFFERTA
- ART.7 - MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA
- ART.8 - DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALLA DITTA AGGIUDICATARIA
- ART.9 - DATA DI SPEDIZIONE ALLA GAZZETTA UFFICIALE DELLE COMUNITA' EUROPEE
- ART.10 - MODALITA' DI CONFERIMENTO DELL'APPALTO
- ART.11 - COMMISSIONE GIUDICATRICE
- ART.12 - RISPONDEZZA ALLE NORMATIVE
- ART.13 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE
- ART.14 - DEPOSITO DI GARANZIA
- ART.15- STIPULA DEL CONTRATTO
- ART.16 - STRUTTURA DI SUPERVISIONE
- ART.17 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTO
- ART.18 - SUBAPPALTO
- ART.19 - MODALITA' E CONDIZIONI DI PAGAMENTO
- ART.20 - RISERVATEZZA
- ART.21- RISOLUZIONE
- ART.22 - ESECUZIONE IN DANNO
- ART.23 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA'
- ART.24 - INVARIABILITA' DEI PREZZI
- ART.25 - AUMENTO, DIMINUIZIONE E VARIAZIONE DELLA FORNITURA
- ART.26 - RESPONSABILITA' CIVILE
- ART.27 - AUTORIZZAZIONI E PERMESSI
- ART.28 - EVOLUZIONE DEI SISTEMI
- ART.29 - FORO COMPETENTE

ART. 1 - OGGETTO DELLA GARA

L'oggetto del presente appalto concorso consiste nell'acquisizione del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet dell'Amministrazione Regionale, di tutte le risorse hardware e software (HW e SW) in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania (di seguito Regione Campania) e dei servizi offerti dall'Ente stesso per la durata di 5 (cinque) anni a partire dalla data di consegna dei lavori.

La irrefrenabile evoluzione tecnologica e la crescente complessità tecnico-organizzativa proprie di alcuni servizi impongono alle Amministrazioni un adeguamento contestuale e costante delle conoscenze e il continuo aggiornamento sulle modalità di gestione dei sottesi servizi. In tale direzione intende procedere la Regione Campania richiedendo con il presente appalto l'esecuzione coordinata ed integrata di una pluralità di servizi.

La fornitura dovrà comprendere e garantire:

a) l'istituzione di una struttura dedicata di **call center/help desk** per far fronte a tutte le problematiche inerenti l'infrastruttura intranet, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale (RUPAR), nonché di tutte le risorse (HW e SW) in uso presso la Regione Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso. Tale struttura rappresenterà il **punto di accesso unificato** a tutte le funzioni di assistenza;

b) la **manutenzione** correttiva, adattativa, perfettiva ed evolutiva, sia preventiva che a richiesta, on-site, per tutte le **componenti software**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

c) la **manutenzione** preventiva ed a richiesta, on-site, per tutte le **componenti hardware**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

d) la **manutenzione** preventiva ed a richiesta, on-site, per l'infrastruttura telematica comprensiva di **tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

e) l'**assistenza operativa e sistemistica** all'Ente Appaltante per la conduzione dei sistemi server in uso sprovvisti del servizio richiesto;

f) la **gestione delle configurazioni** a richiesta, on-site, di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura intranet;

g) la **distribuzione ed installazione di software** di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server;

h) un servizio Web based che consenta all'Ente di svolgere **supervisione, controllo ed analisi statistica** sulle attività espletate dalla Ditta Aggiudicataria;

i) l'**assistenza operativa** all'Ente Appaltante nella gestione del Sistema di Sicurezza;

j) la creazione e l'aggiornamento di un inventario di tutte le risorse HW e SW e dei relativi servizi di accesso via web;

k) i servizi suesposti per tutte quelle componenti che allo stato già godono degli stessi, in forza di preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a far data dalla scadenza di questi ultimi;

l) il supporto per il monitoraggio sulla regolare esecuzione dei preesistenti contratti che l'Ente appaltante ha stipulato con Ditte terze per i servizi di cui se ne chiede il supplemento (lett. k), mediante la predisposizione di piani e rapporti di monitoraggio secondo le linee e le indicazioni dell'Amministrazione;

m) tutte le attività che la Ditta riterrà utili per un graduale e costante miglioramento dei servizi offerti.

Sono pertanto compresi e garantiti nel servizio di cui al presente appalto concorso:

- l'istituzione di una struttura dedicata di **call center/help desk** per far fronte a tutte le problematiche inerenti l'infrastruttura intranet, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale (RUPAR), nonché di tutte le risorse (HW e SW) in uso presso la Regione Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso. Tale struttura rappresenterà il **punto di accesso unificato** a tutte le funzioni di assistenza;

- la **manutenzione** correttiva, adattativa, perfettiva ed evolutiva, sia preventiva che a richiesta, on-site, per tutte le **componenti software**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

- la **manutenzione** preventiva ed a richiesta, on-site, per tutte le **componenti hardware**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

- la **manutenzione** preventiva ed a richiesta, on-site, per l'infrastruttura telematica comprensiva di tutti gli **apparati attivi e passivi della rete regionale**, così come individuate nel Disciplinare Tecnico, sprovviste del servizio richiesto;

- l'**assistenza operativa e sistemistica** all'Ente Appaltante per la conduzione dei sistemi server in uso sprovvisti del servizio richiesto;

- la **gestione delle configurazioni** a richiesta, on-site, di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura intranet;

- la **distribuzione ed installazione di software** di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server;

- un servizio Web based che consenta all'Ente di svolgere **supervisione, controllo ed analisi statistica** sulle attività espletate dalla Ditta Aggiudicataria;

- l'**assistenza operativa** all'Ente Appaltante nella gestione del Sistema di Sicurezza;

- la creazione e l'aggiornamento di un inventario di tutte le risorse HW e SW e dei relativi servizi di accesso via web;

- i servizi suesposti per tutte quelle componenti che allo stato già godono degli stessi, in forza di preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a far data dalla scadenza di questi ultimi;

- il supporto per il monitoraggio sulla regolare esecuzione dei preesistenti contratti che l'Ente appaltante ha stipulato con Ditte terze per i servizi di cui se ne chiede il supplemento (lett. k), mediante la predisposizione di piani e rapporti di monitoraggio secondo le linee e le indicazioni dell'Amministrazione;

- tutte le attività che la Ditta riterrà utili per un graduale e costante miglioramento dei servizi offerti.

E' a carico dell'aggiudicatario, e compreso nell'importo dell'appalto, anche quanto segue:

- l'allineamento del software di base, software di sistema e office automation di cui sono dotate le postazioni client su richiesta espressa dell'Amministrazione. Detto processo è teso ad uniformare/allineare alle ultime versioni il corredo software della Regione Campania;

- la reinstallazione del software di proprietà o in uso dell'Amministrazione, qualora richiesta dalla natura dell'intervento manutentivo, a fronte di precisa indicazione da parte della Regione Campania;

- la continuità del servizio;

- la consegna, con cadenza trimestrale, dei piani indicanti il livello di servizio raggiunto per tipologia dei servizi, relativamente al periodo indicato nel piano stesso, e la consegna delle relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate;

- la consegna, con cadenza trimestrale, dei piani relativi alla manutenzione programmata;

- l'aggiornamento dei fruitori dei servizi offerti mediante manuali o opuscoli, anche on-line, sulle evoluzioni del software in dotazione, sulle attività basilari da svolgere per un corretto utilizzo dei servizi stessi e sulle politiche di sicurezza adottate;

ART. 2 - CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

L'importo presunto per il presente appalto "chiavi in mano" è determinato in Euro 7.000.000,00, oltre IVA.

Il corrispettivo di aggiudicazione sarà quello risultante dall'offerta prescelta e sono escluse offerte in aumento.

L'Ente Regione Campania si riserva di estendere l'appalto fino ad un massimo di Euro 10.000.000,00, oltre IVA.

ART. 3 - FORME DI ACQUISIZIONE E DOCUMENTAZIONE

L'inventario informatico e lo strumento di supervisione, controllo e analisi statistica saranno acquisiti in proprietà dalla Regione Campania senza oneri finanziari e/o economici aggiuntivi.

Il software applicativo potrà essere costituito da software già prodotto, da COTS (componenti in commercio acquisiti dal mercato) e da componenti che verranno sviluppate ad hoc per la Regione Campania, richiedendosi altresì che:

- per le componenti già prodotte, la Regione Campania acquisisca tutti i diritti eccetto quello di cessione a terzi;

- per i COTS, la Regione Campania acquisisca la licenza d'uso per un periodo illimitato. Qualora tale diritto non sia riconosciuto dal produttore di un COTS, la licenza d'uso si intende rilasciata almeno fino alla fine della fornitura del Servizio;

- per le componenti prodotte ad hoc, la Regione Campania acquisisca il diritto di proprietà e, per l'effetto, tutti i diritti e facoltà provenienti dall'esclusività del diritto stesso.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire alla Regione Campania la documentazione descrittiva di tutte le componenti del software utilizzate per la fornitura del Servizio, su supporto cartaceo e CD-ROM.

Per tutte le componenti del software applicativo dovrà essere consegnato, oltre ai documenti e i deliverables del processo di produzione del software, il codice sorgente. Dovranno, altresì, essere consegnati ad ogni intervento manutentivo i relativi documenti ed il codice sorgente.

ART. 4 - DURATA DEL SERVIZIO

L'intero servizio deve essere garantito per 5 (cinque) anni a partire dalla data di consegna dei lavori. Tale data deve risultare da apposito verbale di consegna lavori, debitamente sottoscritto dai rappresentanti delle parti. Tale adempimento iniziale deve avvenire entro e non oltre il termine massimo di 30 (trenta) giorni naturali, successivi e continui a far data dalla comunicazione scritta da parte della Regione Campania di avvenuta aggiudicazione dell'appalto.

La sede di trattazione tecnica e di riferimento è l'Area di Ricerca Scientifica (Settore "C.R.E.D."), precisamente, Via Don Bosco 9/E - Napoli.

La Regione Campania, in ottemperanza della Legge 241/1990, ha designato il Responsabile del Procedimento che rappresenterà l'Ente per gli adempimenti connessi a tale appalto.

ART. 5 - REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO

1. Requisiti tecnico-finanziari

Saranno ammesse a partecipare alla gara di appalto per l'acquisizione del servizio le Ditte che dimostreranno di possedere i seguenti requisiti di capacità finanziaria e tecnica:

a) fatturato, a netto di IVA, di almeno 6.500.000,00 Euro nell'ultimo triennio, per attività di sviluppo, conduzione, manutenzione conto terzi di Hardware e Software;

b) fatturato, a netto di IVA, di almeno 3.500.000,00 Euro nell'ultimo triennio, per fornitura di Servizi di Gestione Integrata delle attività di manutenzione, conduzione, help desk conto terzi di sistemi informatici;

c) possedere una certificazione ISO 9000 per tutte le tipologie di servizi offerti.

2. Requisiti di legge

Per essere ammessa a partecipare alla gara la Ditta interessata deve produrre una domanda di partecipazione, redatta su carta legale e sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante pro-tempore dell'Impresa ed autenticata con le modalità di cui è al DPR 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, nella quale si attesta:

a. di non trovarsi e di essere in regola rispettivamente con quanto previsto dalle lettere a), b), c), d), e), f), di cui all'art. 12 del D. Lgs. n. 157/1995 e successive integrazioni e/o modificazioni;

b. di non essere stato sottoposto a misure di prevenzione e di non essere a conoscenza dell'esistenza a suo carico e dei propri conviventi di procedimenti in corso per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui alla L.55/90 e di trovarsi nella capacità di contrattare con le PP.AA. (Pubbliche Amministrazioni);

c. di essere iscritta alla CCIAA (Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura) da almeno un triennio per le attività oggetto dell'appalto;

d. l'accettazione incondizionata di tutte le clausole previste dal bando e l'impegno alla sottoscrizione separata di tutte quelle di cui se ne contesta la vessatorietà (ex art. 1341 c.c., comma 2);

e. di aver preso visione del Capitolato Speciale di Appalto e del relativo Disciplinare Tecnico quale parte integrante del Capitolato stesso e di accettarne senza riserva alcuna tutte le condizioni;

f. di trovarsi nelle condizioni di cui alle lettere a), b), c) del precedente punto 1. relativo ai requisiti tecnico-finanziari.

ART. 6 - PERIODO DURANTE IL QUALE L'OFFERENTE E' VINCOLATO ALLA PROPRIA OFFERTA

Fino a 12 (dodici) mesi dalla data dell'aggiudicazione definitiva ai sensi e agli effetti dell'art. 1329 c.c..

ART. 7 - MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA

Sono ammesse a partecipare alla preselezione le Ditte che, ritenendosi in possesso di tutti i requisiti prescritti dal presente Capitolato, faranno pervenire, alla Regione Campania - A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica - via Don Bosco n. 9/E - Napoli, a mezzo servizio postale con raccomandata A.R. o anche con consegna a mano purché l'affrancatura sia stata preventivamente annullata dall'ufficio postale, domanda di partecipazione, con indicazione del mittente e la scritta **"Domanda di partecipazione all'appalto-concorso per la fornitura del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet e di tutte le risorse Hardware e Software in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania"**, entro il 37° giorno dalla data di spedizione del bando di gara per la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea. In conformità con le prescrizioni del bando, le domande devono essere corredate dagli elementi necessari ai fini della scelta dei soggetti da invitare.

Possono presentare offerte le Ditte invitate al seguito della preselezione di cui sopra. Le offerte, redatte in conformità con il presente Capitolato, vanno racchiuse in un plico sigillato con ceralacca e firmato sui lembi di chiusura, con indicazione del mittente e la seguente scritta: **"Offerta per l'appalto-concorso per la fornitura del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet e di tutte le risorse Hardware e Software in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania"**, nel quale dovranno essere inseriti:

a) una busta contenente l'autocertificazione attestante il possesso dei requisiti di capacità finanziaria e tecnica prescritti nel presente Capitolato in conformità a quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del D. Lgs. 157/1995, e successive integrazioni e modificazioni. Tale documentazione non dovrà in alcun modo riportare indicazione sui costi, pena esclusione;

b) una busta, contenente l'offerta tecnica, sigillata con ceralacca e controfirmata sui lembi di chiusura, con l'indicazione del mittente e l'oggetto della gara. L'offerta tecnica, regolarmente sottoscritta in tutte le sue parti, deve contenere, pena esclusione:

- presentazione della Ditta e referenze generali e specifiche, con particolare riferimento a soluzioni analoghe a quelle previste dal presente Appalto;
- elenco in cui siano puntualmente identificati tutti gli oggetti componenti il Servizio;
- Progetto Tecnico, che deve includere appositi e specifici capitoli:
 - il Piano di organizzazione generale del Servizio;
 - il Piano di organizzazione della struttura call center/help desk;
 - il Piano di manutenzione differenziato in base alle tipologie di risorse da mantenere. Tale piano dovrà rappresentare la continua e graduale diminuzione, in termini percentuali, della manutenzione di emergenza rispetto a quella programmata durante il periodo dell'appalto;
 - il Piano di assistenza operativa e sistemistica per la conduzione dei sistemi server in uso;
 - il piano di gestione delle configurazioni di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura intranet;
 - il piano di distribuzione ed installazione del software;
 - il progetto dello strumento di supervisione, controllo ed analisi statistiche delle attività espletate dalla Ditta;
 - il progetto per la creazione e l'aggiornamento dell'inventario di tutte le risorse HW e SW e dei relativi servizi di accesso via web;
 - il Piano di continuità dell'intero Servizio;
 - il Piano di risposta per tipologia di servizi: per ogni tipologia di servizi devono essere dettagliati i tempi di risposta per ogni tipo di intervento. Il piano deve prevedere una graduale diminuzione dei tempi di risposta lungo il periodo dell'appalto;

- il Piano indicante i criteri e gli strumenti che la Ditta intende utilizzare per misurare i livelli di servizio durante il periodo di osservazione, e gli standard (formati, numerazioni, marcature, confezionamento ed altri elementi di presentazione) che intende adottare nella produzione delle rendicontazioni e dei piani trimestrali;

• il Piano della Qualità attesa per tutti i servizi richiesti (Service Level Agreements). Tale piano dovrà riferirsi sia alle risorse allo stato scoperte dai servizi richiesti sia a quelle i cui servizi cesseranno, causa scadenze contrattuali con Ditte terze, durante il periodo per cui si richiede il servizio;

• la dichiarazione con la quale i concorrenti attestano:

- di aver esaminato gli elaborati di gara;

- di essersi recati sul luogo di esecuzione dei lavori;

- di aver preso conoscenza delle condizioni locali e delle eventuali preesistenze utilizzabili ai fini della fruizione del Servizio da parte della Regione, nonché di tutte le circostanze generali e particolari suscettibili di influire sulla determinazione dei prezzi, sulle condizioni contrattuali e sulla fornitura del Servizio;

- di aver preso visione del patrimonio software e della documentazione disponibile;

- di essere disposti, ad aggiudicazione avvenuta, e su indicazione della Stazione Appaltante, a definire le modalità di attivazione dei servizi offerti;

- di aver giudicato il Servizio attuabile, gli elaborati di gara adeguati ed il prezzo a base della gara remunerativo e tale da indurre offerte in ribasso.

L'offerta tecnica dovrà essere corredata da tutta la documentazione tecnica ritenuta opportuna per la sua corretta valutazione. Per consentire una migliore consultazione, l'offerta tecnica dovrà essere fornita anche in formato elettronico PDF e non dovrà in alcun modo riportare indicazioni sui costi, pena esclusione;

c) una busta, contenente l'offerta economica, sigillata con ceralacca e controfirmata sui lembi di chiusura con l'indicazione del mittente e l'oggetto della gara. L'offerta economica, regolarmente sottoscritta, deve essere redatta in carta da bollo e in lingua italiana e, pena esclusione, deve contenere l'importo complessivo richiesto per la fornitura "chiavi in mano" dell'intero servizio, espresso in cifre e in lettere al netto di IVA, nonché la sua ripartizione nei singoli importi espressi in cifra ed in lettere, al netto di IVA, relativi ai singoli servizi offerti per ogni tipologia di risorsa. Tale dettaglio (alias elenco prezzi) deve anche riportare, eventualmente con l'ausilio di tabelle, tutti gli indicatori, opportunamente individuati dalla Ditta, che concorrono alla determinazione del singolo costo del servizio. È altresì onere della Ditta indicare la misura di incidenza, espressa in termini percentuali, di ogni singolo indicatore sul costo complessivo del singolo servizio. Nel caso di discordanza tra un importo in cifre ed il suo corrispondente in lettere farà fede quest'ultimo. In caso di discordanza tra l'importo complessivo e la sommatoria dei singoli importi farà fede l'importo più vantaggioso per l'Amministrazione. Tale plico dovrà pervenire, a pena di esclusione, all'A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica entro il 40° giorno successivo alla data di spedizione della lettera d'invito.

Fino a 10 (dieci) giorni prima del termine ultimo per la presentazione delle offerte sarà possibile richiedere chiarimenti e/o consultare documenti tecnici e/o amministrativi rispettivamente presso il CRED e l'A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica.

Alla gara possono partecipare società, Ditte individuali e raggruppamenti di imprese.

Nel caso del raggruppamento apposito e temporaneo di imprese:

• l'offerta congiunta deve essere sottoscritta da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le stesse imprese si conformeranno interamente e letteralmente alla normativa di cui all'art. 11 del D. Lgs. n. 157/95 e successive integrazioni e/o modifiche;

• con riferimento ai requisiti di cui al punto 1 dell'art. 5 del presente Capitolato:

- il requisito a) deve essere posseduto in misura non inferiore al 80% da una delle Ditte partecipanti al raggruppamento;

- il requisito b) deve essere posseduto in misura non inferiore al 80% da almeno una delle Ditte partecipanti al raggruppamento;

- la certificazione ISO 9000 (requisito c)) deve essere posseduta da tutte le Ditte partecipanti e deve essere tale che l'oggetto della certificazione posseduta da ciascuna Ditta includa la fornitura di beni e servizi che competono ad essa nell'ambito del raggruppamento;

• le Ditte partecipanti al raggruppamento dovranno presentare in sede di offerta, per quanto di propria competenza, l'autocertificazione attestante che il raggruppamento possiede, nei termini su indicati, i requisiti di cui all'art. 5.

L'Amministrazione si riserva di verificare, in ogni tempo, la rispondenza delle dichiarazioni e certificazioni prodotte con i requisiti di legge, tecnici e finanziari posseduti.

Nessun compenso e rimborso spetta alle Ditte offerenti per la predisposizione del progetto-offerta e per la presentazione di documenti e di quant'altro ritenuto utile ai fini della migliore valutazione dell'offerta.

ART. 8 - DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre le seguenti certificazioni:

- a) cauzione di cui è all'art. 14 del presente Capitolato;
- b) atto notarile attestante la costituzione dell'associazione temporanea di impresa, se del caso.

L'Amministrazione provvederà all'aggiudicazione definitiva solo dopo la verifica della sussistenza dei requisiti di cui è all'art. 5.

Qualora le verifiche risultassero insoddisfacenti, l'Amministrazione procederà ad aggiudicare l'affidamento dell'appalto alla Ditta che segue in graduatoria, fermo restando analogo verifica.

ART. 9 - DATA DI SPEDIZIONE ALLA GAZZETTA UFFICIALE DELLE COMUNITA' EUROPEE

Il bando relativo alla presente gara di appalto è stato spedito alla Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee in data.....

ART. 10 - MODALITA' DI CONFERIMENTO DELL'APPALTO

La gara sarà espletata con le modalità dell'appalto concorso e sarà aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi e agli effetti dell'art. 23, comma 1, lett. b) del D.Lgs n. 157/95, e successive integrazioni e modifiche, con le modalità espresse nel seguito.

L'aggiudicazione della fornitura sarà effettuata a giudizio insindacabile dell'Amministrazione Regionale, con provvedimento amministrativo, su proposta della Commissione Giudicatrice, di cui è all'art. 11 del presente Capitolato, all'uopo costituita.

La Commissione, cui compete di formulare la proposta di aggiudicazione, escluderà tutte le Ditte che avranno prodotto un progetto-offerta ritenuto inadeguato rispetto alle specifiche definite nel presente Capitolato e nel Disciplinare Tecnico. La Commissione, per individuare l'offerta più vantaggiosa, formulerà una graduatoria tra i soli progetti-offerta ritenuti idonei.

La fornitura sarà aggiudicata anche nel caso in cui uno solo dei progetti-offerta pervenuti sarà ritenuto idoneo dalla Commissione.

Ciascuna offerta sarà inclusa nella graduatoria in base ad un punteggio risultante dalla somma di due distinti punteggi parziali, detti, rispettivamente, punteggio tecnico e punteggio economico.

Calcolo del punteggio tecnico

Il punteggio tecnico dell'offerta sarà calcolato in funzione del suo valore tecnico, che è la misura in cui il progetto tecnico definitivo dell'offerta risponde ad un predefinito insieme di criteri di valutazione.

Per calcolare il valore tecnico la Commissione, per ciascun criterio di valutazione, esprimerà il livello di soddisfacimento mediante un punteggio variabile in base al tipo di criterio. Nel seguito sono elencati i punteggi massimi attribuibili per ognuno dei criteri. Il totale del punteggio raggiunto costituirà il valore tecnico dell'offerta. Alla Ditta che avrà conseguito il valore tecnico più alto verrà attribuito il punteggio tecnico di 70 ed alle altre Ditte un punteggio tecnico decrescente e proporzionale al valore tecnico conseguito.

I criteri che saranno utilizzati per calcolare il valore tecnico dell'offerta sono i seguenti:

- qualità e completezza del Piano di organizzazione generale del Servizio (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano di organizzazione della struttura call center/help desk (max. 30 punti);

- qualità e completezza del Piano di manutenzione (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano di assistenza operativa e sistemistica per la conduzione dei sistemi server in uso (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano di gestione delle configurazioni di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura intranet (max. 10 punti);
- qualità e completezza del Piano di distribuzione ed installazione del software (max. 10 punti);
- qualità e completezza del Progetto dello strumento di supervisione, controllo ed analisi statistiche delle attività espletate dalla Ditta (max. 20 punti);
- qualità e completezza del Progetto per la creazione e l'aggiornamento dell'inventario di tutte le risorse HW e SW e dei relativi servizi di accesso via web (max. 20 punti);
- qualità e completezza del Piano di continuità del Servizio (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano di risposta per tipologia di servizi (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano indicante i criteri e gli strumenti che la Ditta intende utilizzare per misurare i livelli di servizio durante il periodo di osservazione e gli standard di documentazione (max. 30 punti);
- qualità e completezza del Piano della Qualità attesa per tutti i servizi richiesti (Service Level Agreements) (max. 30 punti);
- referenze generali e specifiche nel campo della manutenzione di Hardware e Software conto terzi (max. 15 punti);

La Commissione riterrà non idonei quei progetti offerta che dovessero ottenere un valore tecnico inferiore al 60% della somma dei punteggi massimi definiti per i criteri sopra riportati. Verranno, altresì, ritenuti non idonei progetti-offerta che dovessero ottenere anche in uno solo dei criteri elencati, un punteggio inferiore al 40% del numero massimo di punti previsti per lo specifico criterio.

Calcolo del punteggio economico

Terminate le operazioni per l'attribuzione del punteggio tecnico delle offerte, la Commissione procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche delle sole Ditte il cui progetto-offerta è risultato idoneo e attribuirà a dette offerte il punteggio economico calcolato, per ogni offerta, con la seguente formula:

$$Po = (30 \times Ioem / Io)$$

Dove:

Po = Punteggio dell'offerta

30 = Punteggio da attribuire alla Offerta Economica Minima per l'intero servizio

Ioem = Importo dell'Offerta Economica Minima

Io = Importo della Generica Offerta Economica per l'intero servizio

Terminate anche le operazioni per l'attribuzione del punteggio economico, la Commissione costruirà la graduatoria delle Ditte sulla base della somma dei punteggi tecnici ed economici e proporrà di aggiudicare l'appalto a favore della Ditta che avrà ottenuto il massimo punteggio e che quindi avrà formulato l'offerta ritenuta più vantaggiosa. A parità di punteggio complessivo si proporrà l'aggiudicazione a favore della Ditta che avrà il maggiore punteggio tecnico. A parità anche del punteggio tecnico si procederà a sorteggio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere alla Ditta che avrà presentato l'offerta prescelta, l'inserimento di tutte le varianti che riterrà necessarie per rendere il Servizio proposto più confacente alle proprie esigenze.

L'aggiudicazione non è impegnativa che per la sola Ditta aggiudicataria.

Ai sensi del D. Lgs. 157/1995 e successive modifiche ed integrazioni, in caso di offerta economica manifestamente ed anormalmente bassa, l'Amministrazione si riserva di richiedere all'Impresa, prima dell'aggiudicazione definitiva, tutte le giustificazioni del caso e, qualora queste non siano ritenute valide e sufficienti, si riserva altresì la facoltà di rigettare l'offerta, escludendo la detta Impresa dalla gara. Si precisa che la Regione Campania riterrà anormalmente bassa l'offerta che presenti una percentuale di ribasso superiore ad un quinto della media aritmetica dei ribassi delle offerte ammesse.

L'Amministrazione si riserva, infine, la facoltà di non procedere all'aggiudicazione.

ART. 11 - COMMISSIONE GIUDICATRICE

L'Amministrazione Regionale, provvederà a costituire la Commissione Giudicatrice entro 20 giorni solari dalla scadenza per la presentazione delle offerte.

ART. 12 - RISPONDENZA ALLE NORMATIVE

L'appalto è soggetto alla piena ed intera osservanza di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti vigenti o che siano emanati in corso d'opera per appalti di forniture di beni e servizi.

Tutte le attività per la realizzazione dell'intero Servizio dovranno essere eseguite nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di sicurezza e in ottemperanza della metodologia dettata dall'AIPA.

ART. 13 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che la Ditta abbia usato, nell'attuazione del Servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà assumersi tutte le responsabilità eventualmente derivanti dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti di autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione.

La Ditta assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso di uno o più prodotti oggetto della presente fornitura.

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

Qualora il fornitore riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale esso sia tenuto a lasciare indenne l'Amministrazione, il fornitore garantisce, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni. L'Amministrazione può svolgere a spese del fornitore tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dal fornitore in relazione a tali transazioni o difese.

Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte dell'Amministrazione di una o più componenti hardware e/o software oggetto del presente appalto, a causa di pretesa violazione, ovvero nel caso in cui, a parere del fornitore, vi siano possibilità che uno o più componenti dell'intera fornitura siano oggetto di rivendicazione per violazione, il fornitore, a sua responsabilità e a sue spese, potrà:

- modificare il componente e/o i componenti in modo da eliminare la violazione;
- ottenere per l'Amministrazione il diritto di continuare la fornitura del Servizio;
- sostituire il componente e/o i componenti in violazione con altri aventi la stessa capacità e che, in ogni caso, soddisfino le esigenze dell'Amministrazione, garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui verranno esercitate tali rivendicazioni, secondo la soluzione meno impegnativa.
- Ritirare il componente e/o i componenti e rifondere le somme versate al fornitore, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza.

ART. 14 - DEPOSITO DI GARANZIA

La Ditta aggiudicataria dovrà, ai sensi della normativa vigente, presentare all'A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica della Giunta Regionale della Campania una cauzione che sarà costituita da polizza assicurativa o fideiussione bancaria irrevocabile, incondizionata ed escutibile a prima richiesta a favore della Regione Campania, di importo pari al 10% di quello di aggiudicazione. La cauzione resterà vincolata per tutta la durata del Servizio e comunque non prima che siano state definite tutte le eventuali contestazioni e vertenze che fossero in corso tra le Parti.

Lo svincolo della cauzione verrà effettuato a domanda e a spese dell'Impresa aggiudicataria, nella quale la medesima dichiarerà di non aver altro da pretendere dall'Amministrazione.

ART. 15 - STIPULA DEL CONTRATTO

Il contratto dovrà essere stipulato entro 45 (quarantacinque) giorni naturali, successivi e continui a far data dalla comunicazione scritta da parte della Regione Campania di avvenuta aggiudicazione dell'appalto.

La Ditta aggiudicataria dovrà presentarsi per la stipula del contratto entro il termine assegnato con la lettera di notifica dell'aggiudicazione.

Faranno parte integrante del contratto il presente Capitolato, il Disciplinare Tecnico ed il progetto-offerta presentato dalla Ditta.

ART. 16 - STRUTTURA DI SUPERVISIONE

L'appalto sarà sottoposto alla supervisione del Settore CRED dell'A.G.C. Ricerca Scientifica, Statistica, Sistemi Informativi ed Informatica, che avrà, in particolare, il compito di:

- verificare le funzionalità e la rispondenza dello strumento di supervisione, controllo ed analisi statistica alle necessità dell'Amministrazione;

- monitorare tutte le attività sottostanti all'intero Servizio in tempo reale mediante lo strumento web based fornito dalla Ditta Aggiudicataria;

- monitorare i livelli di servizio mediante la presa visione dei piani e delle rendicontazioni trimestrali prodotti dalla Ditta aggiudicataria;

- controllare l'attuazione dei piani proposti nell'offerta di cui è all'art. 7 del presente Capitolato Speciale;

- verificare gli scostamenti dei livelli di servizio rispetto alle prescrizioni stabilite nel presente Capitolato, nel Disciplinare Tecnico, nel successivo contratto e nei piani della Ditta presentati sia in sede di offerta che periodicamente;

- modulare l'adeguamento delle penali sullo scostamento dei livelli di servizio rispetto ai valori prestazionali concordati sino ad un limite inferiore al di sotto del quale, a fronte di un servizio inaccettabile, la struttura di controllo sottoporrà all'Amministrazione la proposta di un'eventuale risoluzione contrattuale.

ART. 17 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTO

La Ditta è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, per tutti i servizi offerti per la durata prevista dall'appalto.

Restano a carico della Ditta tutte le attività, e gli eventuali oneri economici consequenziali, per l'attuazione di quanto disposto dalla normativa vigente (legge 46/90, legge 626/94, D. lgs. 494/96, etc.) in materia di sicurezza sui lavori per tutte le fasi di espletamento dell'intero Servizio.

La Ditta aggiudicataria, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Responsabile con la precisa responsabilità di seguire tutte le fasi di espletamento dell'intero Servizio nel rispetto di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera, per gli appalti di che trattasi.

ART. 18 - SUBAPPALTO

Per il subappalto della presente fornitura si rinvia all'art.18, lex 55/1990 e successive modifiche ed integrazioni.

La Ditta è tenuta ad indicare in sede di offerta i servizi e gli interventi che intende subappaltare; la mancanza di tale indicazione comporterà, in caso di aggiudicazione, l'impossibilità di ottenere l'autorizzazione al subappalto.

ART. 19 - MODALITA' E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà mediante rate di acconto emesse, sulla base degli stati di avanzamento dei lavori rilasciati dalla Ditta Aggiudicataria e previa presentazione di regolare fattura all'A.G.C. Ricerca Scientifica ed Informatica, ogni qualvolta si raggiunge un importo minimo dell'intero servizio fornito pari al 10% del relativo importo contrattuale.

Gli stati di avanzamento lavori dovranno essere certificati dalla Struttura di Supervisione.

ART. 20 - RISERVATEZZA

La Ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale dipendente, incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni, comprese quelle sui programmi, di cui venga in possesso, non li rilevi senza ordine della legittima autorità, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento (Legge 675/96).

La Ditta aggiudicataria avrà la responsabilità di attuare le operazioni di sicurezza sui dati e sui programmi mediante la duplicazione e il mantenimento di copie delle banche dati, delle registrazioni statistiche e di qualsiasi altra informazione necessaria per la fornitura del servizio e della sua continuità. La Ditta aggiudicataria si farà, altresì, carico dell'integrità fisica dei dati di proprietà esclusiva dell'Ente, perdite e calamità o per ogni evento distruttivo.

ART. 21 - RISOLUZIONE

Il rapporto contrattuale viene risolto "ipso iure" nei seguenti casi:

- sospensione della prestazione per fatto dell'Impresa aggiudicataria;
- fallimento dell'Impresa aggiudicataria o della mandataria;
- mancata costituzione del deposito di garanzia;
- non veridicità di parte o di tutto quanto contenuto nel progetto-offerta;
- inadempienza alle clausole e condizioni del contratto ai sensi dell'art. 1453 e successivi del codice civile;
- nei casi previsti dall'art. 37, 1° comma, del Capitolato Generale dello Stato.

La risoluzione nei casi previsti dal presente articolo porta come conseguenza l'incameramento a titolo di penale della cauzione prestata, salvo il risarcimento dei maggiori danni consequenziali.

ART. 22 - ESECUZIONE IN DANNO

In caso di risoluzione, revoca o di grave inadempienza dell'Impresa aggiudicataria, l'Amministrazione si riserva il diritto di affidare a terzi la realizzazione di quanto oggetto dell'appalto con addebito della differenza a carico della Impresa stessa.

L'affidamento avviene con trattativa privata o, entro i limiti prescritti, in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto.

L'affidamento a terzi viene notificato all'Impresa aggiudicataria inadempiente nelle forme prescritte con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione degli incarichi affidati e degli importi relativi.

All'Impresa aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Esse sono prelevate da eventuali crediti dell'Impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Impresa aggiudicataria inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ART. 23 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA'

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevanti nell'espletamento del suo compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi. Inoltre, si obbliga a rilevare l'Amministrazione da qualunque azione che possa esserle attentata da terzi o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali o per trascuratezza o colpa nell'adempimento dei medesimi.

La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni normative e legislative italiane e comunitarie relative all'installazione, alla manutenzione e al servizio di Help Desk nonché alla tutela infortunistica del proprio personale addetto ai lavori di cui all'appalto. E' fatto carico alla Ditta aggiudicataria di dare piena attuazione agli obblighi delle assicurazioni sociali e ad ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria.

ART. 24 - INVARIABILITA' DEI PREZZI

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto. La Ditta aggiudicataria,

pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

ART. 25 - AUMENTO, DIMINUZIONE E VARIAZIONI DELLA FORNITURA

L'Amministrazione si riserva la facoltà di estendere o diminuire l'intero servizio nel limite di un quinto del prezzo di aggiudicazione.

Oltre al quinto d'obbligo previsto dall'art. 11 della legge di contabilità generale dello Stato la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta anche a quanto previsto dal Decreto Ministeriale 28 ottobre 1985, art. 27, comma 3, essendo in facoltà dell'Amministrazione richiedere un aumento od una diminuzione dell'intera fornitura fino alla concorrenza di due quinti dell'importo complessivo con riferimento all'oggetto del presente appalto.

ART. 26 - RESPONSABILITA' CIVILE

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa Ditta aggiudicataria quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

ART. 27 - AUTORIZZAZIONI E PERMESSI

Restano a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese, oneri, formalità, permessi, licenze, visti, nulla escluso per l'esecuzione del Servizio.

ART. 28 - EVOLUZIONE DEI SISTEMI

La Regione Campania si riserva di potenziare i sistemi esistenti e/o migrare verso sistemi di classe diversa ma compatibili con quelli esistenti per sistemi operativi e piattaforme di sviluppo. Conseguentemente l'appalto in oggetto si intende riferito anche, per ciò che riguarda i sistemi, alla gestione del transitorio e della nuova situazione a regime.

29 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all'interpretazione e/o esecuzione di un eventuale ordine, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Napoli.

REGIONE CAMPANIA

ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E RICERCA SCIENTIFICA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA ECONOMIA, SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA, MUSEI E BIBLIOTECHE

DISCIPLINARE TECNICO

Appalto-concorso per la fornitura del Servizio di Gestione Integrata della infrastruttura intranet e di tutte le risorse Hardware e Software in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania

Napoli, addì 25/10/2002

INDICE

- 1 - PREMESSA
- 2 - GENERALITA'
- 3 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE
 - 3.1 - L'INFRASTRUTTURA DI RETE
 - 3.2 - DOTAZIONI SOFTWARE
 - 3.3 - DOTAZIONI HARDWARE
 - 3.4 - SISTEMA DI SICUREZZA
- 4 - STRUTTURA DEL SERVIZIO
 - 4.1 - ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO
 - 4.2 - SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK
 - 4.3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE
 - 4.3.1 MANUTENZIONE SOFTWARE
 - 4.3.2 MANUTENZIONE HARDWARE
 - 4.3.3 MANUTENZIONE APPARATI DI RETE ATTIVI E PASSIVI
 - 4.4 - ASSISTENZA OPERATIVA E SISTEMISTICA PER LA CONDUZIONE DEI SISTEMI SERVER IN USO
 - 4.5 - GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI
 - 4.6 - DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DI SOFTWARE
 - 4.7 - ASSISTENZA OPERATIVA NELLA GESTIONE DEL SISTEMA SICUREZZA
 - 4.8 - STRUMENTO DI SUPERVISIONE, CONTROLLO E STATISTICA
 - 4.9 - INVENTARIO DELLE RISORSE
 - 4.10 - DURATA DEI SERVIZI
- 5 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO
 - 5.1 - SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK
 - 5.2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI E APPARATI DI RETE HARDWARE
 - 5.3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE
 - 5.4 - GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI
 - 5.5 - DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE
 - 5.6 - ASSISTENZA OPERATIVA E SISTEMISTICA PER LA CONDUZIONE DEI SISTEMI SERVER
 - 5.7 - ASSISTENZA OPERATIVA NELLA GESTIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA
 - 5.8 - RENDICONTAZIONE TRIMESTRALE

1 - PREMESSA

L'Ente Regione Campania, ha recentemente realizzato il livello infrastrutturale della propria rete **Intranet** dotando le sue principali sedi dislocate sull'intero territorio regionale di una infrastruttura di reti locali di campo e di edificio per la trasmissione dati ad alte prestazioni ed interconnettendo fra loro tali

reti locali. Sono stati acquisiti gli applicativi software, l'hardware integrativo e i servizi necessari per la realizzazione di un primo livello applicativo relativo ad Internet, Intranet e Extranet.

L'Ente intende ora acquisire il **Servizio di Gestione Integrata** della infrastruttura intranet dell'Amministrazione Regionale, di tutte le risorse hardware e software (HW e SW) in uso a qualsiasi titolo presso la Giunta Regionale della Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso per la durata di 5 (cinque) anni a partire dalla data di consegna dei lavori. Si precisa che la Ditta Aggiudicataria dovrà assicurare il Servizio di gestione integrata anche per tutte quelle componenti che allo stato godono dei servizi richiesti, in forza di preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a copertura dei tempi residuali dalla scadenza degli stessi.

2 - GENERALITA'

L'oggetto del presente appalto concorso consiste nell'acquisizione del **Servizio di Gestione Integrata** della infrastruttura intranet dell'Amministrazione Regionale, di tutte le risorse (HW e SW) in uso a qualsiasi titolo presso l'Ente Regione Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso per la durata di 5 (cinque) anni a partire dalla data di consegna dei lavori.

La fornitura dovrà comprendere e garantire:

a) l'istituzione di una struttura dedicata di **call center/help desk** per far fronte a tutte le problematiche inerenti l'infrastruttura intranet, intesa come l'insieme di tutti gli apparati attivi e passivi della rete regionale (RUPAR), nonché di tutte le risorse (HW e SW) in uso presso la Regione Campania e dei servizi offerti dall'Ente stesso. Tale struttura rappresenterà il **punto di accesso unificato** a tutte le funzioni di assistenza;

b) la **manutenzione correttiva**, adattativa, perfetta ed evolutiva, sia preventiva che a richiesta, on-site, per tutte le **componenti software**, così come individuate nel presente documento, sprovviste del servizio richiesto;

c) la **manutenzione preventiva** ed a richiesta, on-site, per tutte le **componenti hardware**, così come individuate nel presente documento, sprovviste del servizio richiesto;

d) la **manutenzione preventiva** ed a richiesta, on-site, per l'infrastruttura telematica comprensiva di tutti gli **apparati attivi e passivi della rete regionale**, così come individuate nel presente documento, sprovviste del servizio richiesto;

e) l'**assistenza operativa e sistemistica** all'Ente Appaltante per la conduzione dei sistemi server in uso sprovvisti del servizio richiesto;

f) la **gestione delle configurazioni** a richiesta, on-site, di tutte le risorse HW e SW dell'infrastruttura intranet;

g) la **distribuzione ed installazione di software** di base o applicativo a richiesta dell'Ente sia per le postazioni client che per i server;

h) un servizio **Web based** che consenta all'Ente di svolgere **supervisione, controllo ed analisi statistica** sulle attività espletate dalla Ditta Aggiudicataria;

i) l'**assistenza operativa** all'Ente Appaltante nella gestione del Sistema di Sicurezza;

j) la creazione e l'aggiornamento di un inventario di tutte le risorse HW e SW e dei relativi servizi di accesso via web;

k) i servizi **suesposti** per tutte quelle componenti che allo stato già godono degli stessi, in forza di preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a far data dalla scadenza di questi ultimi;

l) il supporto per il monitoraggio sulla regolare esecuzione dei preesistenti contratti che l'Ente appaltante ha stipulato con Ditte terze per i servizi di cui se ne chiede il supplemento (lett. k), mediante la predisposizione di piani e rapporti di monitoraggio secondo le linee e le indicazioni dell'Amministrazione;

m) tutte le attività che la Ditta riterrà utili per un graduale e costante miglioramento dei servizi offerti.

3 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

In questo paragrafo si descrivono le preesistenze, infrastrutturali e non, che dovranno essere coperte dal Servizio.

3.1 - L'INFRASTRUTTURA DI RETE

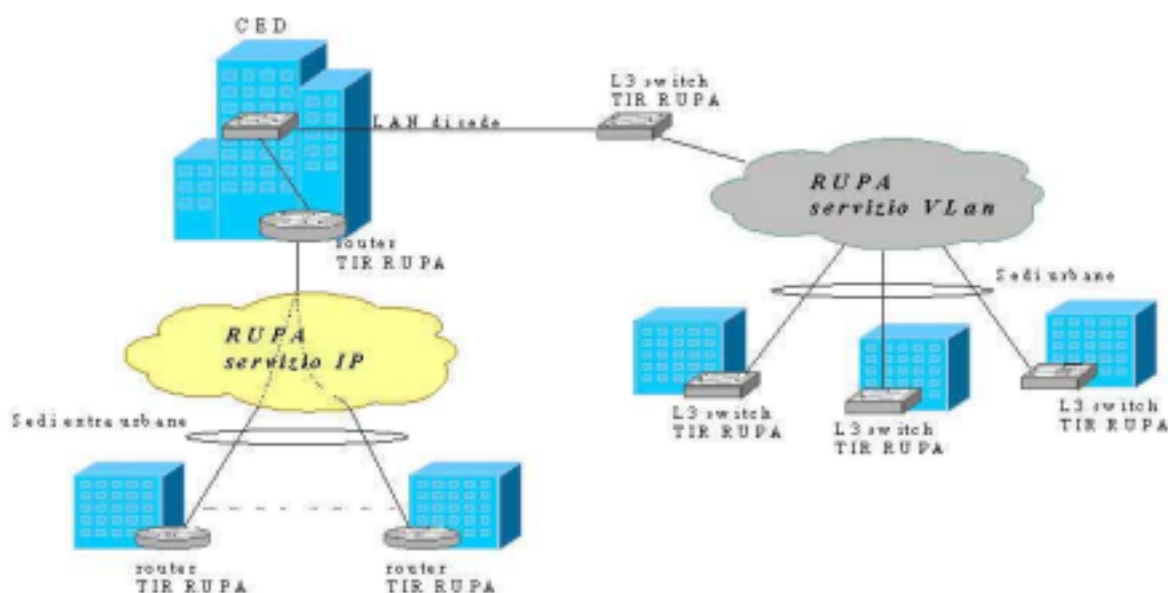
La Regione Campania si è dotata di una infrastruttura di reti locali di campo e di edificio (RUPAR) per la trasmissione dati ad alte prestazioni fra le principali sedi della Giunta Regionale della Campania.

La RUPAR permette la piena fruibilità dei dati e delle applicazioni attraverso servizi Intranet, nonché l'accesso ad Internet e ad altre extranet. La rete è di tipo stellare con tecnologia Multilayer Switching (layer 3) ed è pienamente conforme alle normative internazionali in termini di cablaggio strutturato degli edifici pubblici.

Le reti locali (LAN) di edificio sono tutte in tecnologia Fast Ethernet con dorsali in fibra ottica multimodale per collegare gli switch di piano al centro stella di edificio.

Gli edifici situati a Napoli sono interconnessi al centro stella della RUPAR (situato presso la Struttura CRED in via Don Bosco 9/E) attraverso una VLAN metropolitana (Gigabit Ethernet con accessi a 10 o 100 Mbit/s). Le sedi regionali ubicate nelle altre province, invece, sono interconnesse con il centro stella di Via Don Bosco attraverso una interconnessione Frame Relay. Si evidenzia che l'interconnessione fra le diverse sedi e le relative attività non sono oggetto del Servizio.

In figura è riportato lo schema semplificato della infrastruttura di rete.



La consistenza della RUPAR viene così riassunta:

Sede	Città	Black Diamond 6800	Alphine 3808/3804	Rapier 24/12 porte
via Don Bosco,9	Napoli	1	3	5
via S.Lucia,81	Napoli	1		15
via Metastasio	Napoli		1	4
via De Gasperi, 28	Napoli		1	10
Via Salvo D'Acquisto	Napoli		1	7
CDN isola A6	Napoli	1		34
CDN isola C5	Napoli	1		9
CDN isola C3	Napoli			
Collina Liquorini	Avellino		1	12
via Roma,1	Avellino		1	1

Ariano Irpino	(AV)	1	4
S. Angelo dei Lombardi	(AV)	1	2
via Arco di Traiano, 42	Benevento	1	3
via Trento e Trieste, 1	Benevento	1	5
via Arena	Caserta	1	7
via C. Battisti	Caserta	1	2
via Sabatini, 3	Salerno	1	3

Le prese attive sono nel complesso 7000.

3.2 - DOTAZIONE SOFTWARE

La Regione Campania, nell'ambito della recente innovazione tecnologica, ha acquisito gli applicativi software di base e verticali per erogare servizi sia in Internet che in Intranet. E' stata adottata alla base del suo sistema informativo la Piattaforma di erogazione Oracle Internet Platform (Oracle 9i Application Server, Oracle Portal, Oracle 9i Database Enterprise Edition). I software applicativi verticali già sviluppati sono:

- Il **Portale** dei Servizi della Regione Campania.
- La gestione del **Protocollo** elettronico.
- Il workflow delle **Delibere**, per gestire l'iter e la produzione di documenti quali le Delibere e le Determinazioni Dirigenziali.
- La pubblicazione diretta su Internet di **bandi o avvisi di gara d'appalto** di lavori pubblici
- La gestione dei **Piani Operativi Regionali** che si interfaccia con gli applicativi del Protocollo e delle Delibere.

La caratteristica dei suddetti servizi è che sono stati sviluppati in ambiente Oracle e sono utilizzati attraverso interfacce web. In particolare, le pagine informative sul web vengono realizzate su una piattaforma tecnologica di Content Management di grande potenza (Oracle Portal) che impone uno stile di progettazione modulare ("portlet") e alla definizione di gabbie di impaginazione ben definite ("regions"). I sistemi di Content Management impongono una "normalizzazione" degli elementi di un Portale (grafica, impaginazione, navigazione, ecc.) tipicamente assente nei siti sviluppati attraverso un accumulo di interventi manuali diretti sulle pagine e sui contenuti.

I servizi base di rete, quali e-mail, FTP, Chat, Instant Messagin, Forum, vengono erogati all'utenza regionale utilizzando la piattaforma Microsoft Exchange Server 2000.

Il sistema è dotato anche di server dedicati per offrire servizi IVR ed E-learning.

Relativamente, invece, agli aspetti della Gestione dell'Interoperabilità, la Regione Campania utilizzerà la tecnologia di Oracle9iAS InterConnect che tramite una interfaccia Java consentirà di scambiare dati e servizi con altre Amministrazioni o Enti.

Il sistema operativo utilizzato per i server è **Windows 2000 Advanced Server** e le principali dotazioni di software di base per la gestione dei server e delle periferiche sono:

- Unicenter della Computer Associates per il Network & system management
- ARCserve 2000 della Computer Associates per le attività di Backup
- ISA server della Microsoft quale Proxy server
- SmartStor Archive della Smart Storage per la gestione del Juke box di Cd

Inoltre, è in fase di realizzazione un sistema di **Rilevazione Automatica delle Presenze** negli Uffici centrali e periferici della Giunta Regionale della Campania, costituito da 119 Settori remoti, ciascuno dotato di Personal Computer e da uno o più terminali orologi TRP50C con lettore di badge Wiegand. Il software applicativo di tipo client/server utilizza il motore di database Oracle 8i installato in ambiente Windows NT/2000.

Relativamente alle preesistenze realizzate prima della recente innovazione tecnologica, la Regione Campania ha ancora in uso il sistema informativo dedicato alla **Gestione Contabilità e Bilancio** che non è integrato con gli altri servizi web. E' un applicativo sviluppato con Oracle Developer 6i di tipo client/server che utilizza il motore di database Oracle 8.1.7 installato in ambiente Unix.

La Regione Campania è altresì dotata di un sistema di **Gestione Finanza e Tributi (Tasse Auto)**, che utilizza il motore di database Oracle 8.1.6 in ambiente Windows NT4 sp5 Enterprise ed utilizza Netscape come Server Web per l'interfaccia utente.

3.3 - DOTAZIONI HARDWARE

Presso gli uffici della Regione Campania sono presenti circa 2600 **postazioni client** (Personal Computer con stampante ink-jet/laser). La postazione tipo è costituita da un elaboratore con processore Pentium 3 o 4 su cui è installato il sistema operativo Windows (9x/2000pro/Xp).

Sono presenti, inoltre, circa 80 stampanti laser di rete, formato A3/A4.

Il centro di calcolo, sito in Via Don Bosco, dispone delle seguenti unità elaborative:

Server

- > n. 1 UNISYS ES 7000;
- > n. 3 Server UNISYS-ES 2085 R;
- > n. 3 Server UNISYS-ES 2026 R;
- > n. 1 Server IVR-INTERCOMP-Macrorak;
- > n. 1 Server ELETTRONATA-S@hora R 415;
- > n. 1 Server HP Netserver LC2000 U3;
- > n. 1 Server HP Netserver LH6000 U3;
- > n. 2 Server UNISYS e-@action Enterprise Server.

Periferiche

- > n. 2 CISCO Secure PIX Firewall 525;
- > n. 1 Disk Array ext. UNISYS-ESM 7800;
- > n. 1 Juke box-PIONEER-DRM 7000;
- > n. 1 Disk Array UNISYS-ESM 6800;
- > n. 1 Tape Library-UNISYS-CLU 20.

3.4 - SISTEMA DI SICUREZZA

La Regione Campania ha in corso di acquisizione una piattaforma di applicazioni e servizi per la gestione avanzata della sicurezza e il controllo delle risorse in rete della intranet regionale costituita dalle seguenti componenti di base:

- Sistema IDS (Intrusion Detection System) e Risk Analysis.

> Tale sistema permetterà di rilevare eventuali attacchi ricevuti sia dall'interno che dall'esterno mantenendo traccia degli stessi allo scopo di supportare la successiva analisi "forensics", chiudendo le connessioni a rischio ed eventualmente riconfigurando i firewall.

- Sistema di Antivirus Centralizzato.

> Tale sistema sarà posizionato a livello di gateway, ovvero nel punto di confine tra la rete della Regione Campania e la rete esterna o Internet. Costituirà, quindi, la prima linea di difesa contro i virus impedendone l'ingresso nelle rete interna della Regione Campania;

- Sistema di Strong Authentication per tutti gli accessi alle risorse di rete, con l'individuazione dei profili utente e dei privilegi ad essi attribuiti.

> Tale sistema consentirà l'espletamento, in modo centralizzato, delle operazioni di controllo degli accessi dall'esterno e verso l'esterno, sulla base di profili e privilegi associati a singoli utenti e gruppi di utenze.

- Sistema di Configuration Management centralizzato per tutte le stazioni di lavoro in rete.

> Tale sistema permetterà di controllare e semplificare la gestione del Software installato sui Client della Regione Campania;

- Sistema di Content Filtering intelligente per gli accessi verso Internet.

> Tale sistema consentirà di monitorare in tempo reale tutti i tentativi di accesso effettuati dai computer della rete interna alla Regione Campania verso i siti web Internet al duplice scopo di tenere un

registro dettagliato sull'utilizzo delle risorse Internet e di impedire l'accesso a tutti quei siti non ritenuti pertinenti all'attività della Regione Campania;

- Sistema di Autenticazione di Dominio MS e File server Centralizzato.

> Tale sistema consentirà di autenticare l'accesso in rete intranet degli utenti della rete della Regione;

• Load Balancing sui Firewall di Front-end a fronte di migliorarne la tolleranza al carico e garantirne la scalabilità per il volume di utenza futuri.

L'infrastruttura hardware e software su cui verranno implementati i servizi e le applicazioni afferenti alla sicurezza informatica della Regione Campania avrà le seguenti caratteristiche:

- le macchine (server/workstation) del sistema di gestione saranno selezionate tra gli ambienti leader di mercato in ciascun settore;

- il sistema operativo corrisponderà ad uno degli OS più diffusi sul mercato;

- il protocollo di rete per tutti i componenti del sistema è TCP/IP;

- il server di gestione supporterà il protocollo NTP.

4 - STRUTTURA DEL SERVIZIO

4.1 - ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il modello organizzativo che si chiede deve prevedere una gestione centralizzata delle chiamate mediante una struttura di call center/help desk remota.

Il Call Center svolgerà la funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento dei servizi a richiesta offerti dalla Ditta. Le modalità di attivazione dovranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti. Tali criteri dovranno essere definiti previa indicazione dell'Ente, così come espressamente stabilito nel Capitolato Speciale. Prerogative del Call Center/Help Desk dovranno essere quantomeno quelle di:

• dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante istruzioni verbali o con modalità che la Ditta riterrà adeguate;

• smistare la chiamata al personale specializzato della Ditta;

• smistare la chiamata, nei casi in cui le risorse oggetto dell'intervento siano coperte da contratti con Ditte terze, a queste ultime entro gli stessi tempi previsti per lo smistamento delle chiamate alle proprie strutture di competenza dedicate;

• soddisfare la richiesta di intervento anche attivando, se del caso, la Stazione Appaltante per le ipotesi di subordino del servizio all'autorizzazione/nulla osta di quest'ultima;

• smistare la chiamata ad una determinata Struttura Regionale competente;

• svolgere attività di coordinamento e di supervisione per le procedure che coinvolgono più soggetti;

• dare supporto informativo all'utente nei casi in cui la richiesta non rientra nel Servizio Integrato.

In ogni caso il Servizio dovrà assicurare:

> la comunicazione efficace ed efficiente con l'utenza;

> l'assistenza in tempo "reale" per i problemi di pronta risoluzione;

> la registrazione di tutte le richieste di assistenza;

> il monitoraggio e la rendicontazione dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento.

4.2 - SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio di call center/help desk dovrà essere gestito da una struttura remota e dovrà fornire a tutti gli utenti un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza costituenti il servizio.

Il servizio deve provvedere a:

• assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;

• provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;

• risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;

- offrire supporto informativo sull'uso degli applicativi e servizi fruibili in rete;
- smistare la chiamata a strutture di assistenza specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello; qualora la risoluzione dei problemi sia di competenza di una Ditta terza, smistare la chiamata a quest'ultima e supportare la Stazione Appaltante nel monitoraggio delle susseguenti attività;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- gestire le richieste di intervento mediante opportuni sistemi per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio (sistema di trouble ticketing);
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata all'Help desk via numero di telefono dedicato (eventualmente anche con l'ausilio di fax, e-mail, etc.).

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura dell'Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

Per le ipotesi di smistamento della chiamata a Ditte terze, la chiusura formale della richiesta è sempre a cura dell'Help Desk.

ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE

Per ogni richiesta di intervento dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- > il nominativo dell'utente richiedente;
- > l'identificativo dell'operatore del call center;
- > la data con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- > canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
- > descrizione della richiesta di intervento;
- > procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- > nel caso di smistamento della chiamata ad unità operative dedicate, la registrazione dovrà altresì prevedere:
 - descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
 - descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
 - i tempi di intervento, di ripristino;
 - il nome o i nomi dei tecnici intervenuti;
 - le note per eventuali comunicazioni.
- > nel caso di smistamento della chiamata a Ditte terze, la registrazione dovrà almeno contenere le informazioni sullo stato della richiesta e il controllo del rispetto dei tempi di intervento delle Ditte terze;
- > la chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata soddisfatta la richiesta.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

4.3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE

4.3.1 -MANUTENZIONE SOFTWARE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto comprende la manutenzione correttiva, adattativa, perfetta ed evolutiva, sia di emergenza che programmata, sia reattiva che preventiva, così come definite dagli standard IEEE 1219-98 ed ISO 9000/3 ed include tutte le attività previste dal processo di manutenzione definite dallo standard ISO 12207.

In particolare, per il software di cui la Stazione Appaltante è titolare della sola licenza d'uso, il servizio dovrà quantomeno prevedere le attività di:

- aggiornamento periodico;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc.);
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei (ripristino delle operatività di componenti affetti da malfunzionamenti);
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione delle modifiche apportate.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

Il servizio di manutenzione sarà attivato mediante apertura formale del problema a seguito della chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla propria struttura di assistenza tecnica.

Per la manutenzione programmata, l'attivazione del servizio avverrà mediante intervento della struttura competente (ex. a seguito della pianificazione di un intervento, a scopo preventivo, adattativo, migliorativo).

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

4.3.2 -MANUTENZIONE HARDWARE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Per la manutenzione dell'hardware, il servizio è finalizzato al ripristino delle funzionalità delle risorse e consisterà, quindi, nell'individuazione delle cause del guasto nonché nella riparazione/sostituzione delle parti/componenti guaste o malfunzionanti.

Qualora la manutenzione effettuata dovesse causare la successiva reinstallazione dei software di base e/o applicativo di proprietà o in uso dell'Amministrazione, tale operazione sarà a carico della Ditta aggiudicataria, a fronte di precise indicazioni dell'Amministrazione.

Il servizio deve comprendere la sostituzione dell'apparecchiatura (di caratteristiche uguali o equivalenti) per tutto il periodo necessario all'intervento di manutenzione e la riconfigurazione della stessa a fronte di precise indicazioni dell'Amministrazione.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla stessa struttura di assistenza tecnica.

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

4.3.3 -MANUTENZIONE APPARATI ATTIVI E PASSIVI DI RETE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La Ditta in caso di guasto deve individuarne le cause ed intervenire per ripristinare la piena funzionalità degli apparati di rete.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

La manutenzione sarà attivata mediante chiamata ricevuta dal call center/help desk e inoltrata alla stessa struttura di assistenza tecnica.

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente. In caso di sostituzione della risorsa, la chiusura formale avverrà a seguito della reinstallazione della componente sostituita qualora sia possibile.

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate, ed i piani periodici di manutenzione programmata.

4.4 - ASSISTENZA OPERATIVA E SISTEMISTICA PER LA CONDUZIONE DEI SISTEMI SERVER IN USO

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà consentire la corretta operatività dei sistemi di elaborazione server.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

Il servizio sarà attivato a seguito della richiesta di supporto da parte dell'Ente alla struttura di call center/help desk.

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura di Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza da parte del richiedente

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

4.5 - GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo del servizio è quello di mantenere in efficienza tutte le componenti dei sistemi ed apparati presenti sulla rete dell'Amministrazione, intervenendo ogni qualvolta è necessaria la configurazione e/o riconfigurazione delle risorse sottese al servizio anche in relazione alle definizioni/modifiche di nuovi profili utenti per l'accesso a determinate risorse di rete.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata all'Help desk via numero di telefono dedicato (eventualmente anche con l'ausilio di fax, e-mail, etc.).

CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale è a cura della struttura dell'Help Desk. L'intervento è da intendersi completato a seguito della verifica del corretto funzionamento della risorsa oggetto dell'assistenza da parte dell'utente richiedente.

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

4.6 - DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DI SOFTWARE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio è finalizzato alla distribuzione ed installazione del software di base o applicativo sia sui client che sui server.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio dovrà avvenire su richiesta della competente struttura dell'Amministrazione Regionale.

CRITERI DI CHIUSURA

Accertamento del corretto completamento delle attività da parte della struttura richiedente.

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

4.7 - ASSISTENZA OPERATIVA NELLA GESTIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La Ditta dovrà erogare un servizio di assistenza alle attività inerenti la gestione della sicurezza informatica.

Le attività richieste si esauriscono nel supporto all'Ente nella gestione di tutti i sistemi individuati nel paragrafo delle preesistenze e per l'effetto anche nelle attività di:

> **Monitoraggio e Gestione dei problemi/incidenti**, inerente sia la Sicurezza che il Sistema. Tale attività è finalizzata al monitoraggio, al mantenimento e all'implementazione di politiche di sicurezza definite, bloccando i tentativi di accesso fraudolento mediante l'uso di tutte le contromisure del caso.

> **Gestione delle Richieste di Modifica**, il servizio dovrà prevedere la modifica delle configurazioni del sistema di sicurezza.

> **Informazioni sulla sicurezza**. Questo servizio dovrà fornire a tutti gli utenti un supporto informativo sul sistema di sicurezza realizzato, sui rischi che si corrono e sui comportamenti cui bisogna attenersi per attuare una corretta politica di sicurezza. Tale servizio deve essere svolto, oltre che tramite l'Help Desk, anche mediante pagine web integrate nel Portale ed, eventualmente, con email o newsletter.

> **Monitoraggio e Gestione delle performance**. Si dovrà prevedere l'analisi delle performance del sistema e l'attuazione di contromisure a fronte di degradi.

CRITERI DI ATTIVAZIONE

L'attivazione del servizio dovrà avvenire su richiesta dell'utente o della competente struttura dell'Amministrazione Regionale.

CRITERI DI CHIUSURA

Accertamento del corretto completamento delle attività da parte dell'utente o della struttura richiedente

RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate.

4.8 - STRUMENTO DI SUPERVISIONE, CONTROLLO e STATISTICA

La Ditta Aggiudicataria è tenuta a fornire uno strumento che consenta all'Amministrazione Regionale di supervisionare, controllare ed effettuare analisi statistiche in tempo reale su tutte le attività espletate dalla Ditta stessa. Tale strumento dovrà essere realizzato entro tre mesi dalla data di consegna dei lavori.

Il software dovrà essere caratterizzato da un'interfaccia Web e dovrà integrarsi con il portale, utilizzando la stessa tecnologia.

4.9 - INVENTARIO DELLE RISORSE

Per una trasparente gestione del servizio per cui è appalto, la Ditta dovrà procedere alla predisposizione di un inventario informatico al fine di catalogare tutte le risorse che ricadono nel servizio globale e le Ditte che sono allo stato obbligate nei confronti dell'Amministrazione Regionale a fornire i servizi di cui se ne chiede la copertura per i tempi residuali di cui al successivo paragrafo, individuandone gli obblighi prestazionali e il momento della liberazione.

Tale inventario dovrà completarsi entro tre mesi dalla data di consegna dei lavori e dovrà integrarsi con lo strumento di supervisione, controllo ed analisi statistica ed essere di supporto all'Amministrazione per il monitoraggio dei contratti in essere.

4.10 - DURATA DEI SERVIZI

La Ditta Aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi offerti da Ditte terze alla Regione Campania. A tal fine si indicano, con riferimento ai servizi attualmente svolti da Ditte terze, gli anni residuali da ricoprire. E' onere altresì della Ditta assicurare anche tutti gli altri servizi che rientrano nel Servizio di gestione integrata, per i quali le risorse individuate non sono coperte da precedenti contratti, per tutta la durata dell'appalto.

Tutte le componenti hardware considerate sono comprensive anche del software a corredo.

INFRASTRUTTURA E APPARECCHIATURE DI RETE

- Per l'infrastruttura e le apparecchiature di rete ' 2 anni di manutenzione;

POSTAZIONI DI LAVORO

- Per circa 900 pdl ' 3 anni di manutenzione;
- Per circa 927 pdl ' 2 anni di manutenzione;
- Per circa 400 pdl ' 5 anni di manutenzione;
- Per circa 300 pdl ' 4 anni di manutenzione;
- Per circa 80 stampanti laser di rete ' 2 anni di manutenzione.

SISTEMA DI GESTIONE DELLE PRESENZE

- Per 119 stazioni remote ' 3 anni di manutenzione;

SERVER

- Unisys ES7000 ' 4 anni di manutenzione;
- 2 Server UNISYS e-action Enterprise Server ' 4 anni di manutenzione;
- 3 Server UNISYS-ES 2085 R ' 3 anni di manutenzione;
- 3 Server UNISYS-ES 2026 R ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Server IVR-INTERCOMP-Macrorak ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Server ELETTRONATA-S@mora R 415 ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Server HP Netserver LC2000 ' 3 anni di manutenzione;
- n. 1 Server HP Netserver LH6000 U3 ' 5 anni di manutenzione;
- Circa 20 Server per il sistema di Rilevazione Automatica delle presenze ' 3 anni di manutenzione.

UNITA' PERIFERICHE

- 2 CISCO Secure PIX Firewall 525 ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Disk Array ext. UNISYS-ESM 7800 ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Juke box-PIONEER-DRM 7000 ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Disk Array UNISYS-ESM 6800 ' 3 anni di manutenzione;
- 1 Tape Library-UNISYS-CLU 20 ' 3 anni di manutenzione.

APPLICATIVI

- applicativi web, ivi incluso il portale, il protocollo, la gestione delibere, gestione POR, pubblicazione bandi LL.PP. ' 3 anni di manutenzione;
- Sistema informativo di Contabilità e Bilancio ' 4 anni di manutenzione;
- Sistema di Rilevazione Automatica delle Presenze ' 3 anni di manutenzione;
- Sistema di gestione finanza e tributi ' 5 anni di manutenzione;

SISTEMA SICUREZZA

- l'assistenza operativa all'Ente Appaltante nella gestione del Sistema di Sicurezza ' 4 anni;

La Ditta aggiudicataria potrà, ove lo ritenga necessario, prevedere un periodo di tre di affiancamento alle Ditte che gestiscono attualmente i servizi per cui se ne chiede la continuità. Durante tale periodo nessun compenso spetta alla Ditta Aggiudicataria per tale attività.

5 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

Tutti i servizi dovranno essere disponibili dalle ore 8:30 alle ore 20:30 dal lunedì al venerdì. In caso eccezionale, su richiesta dell'Amministrazione, potrà essere richiesto che i servizi vengano protratti oltre le 12 ore giornaliere ed anche nei giorni festivi e prefestivi.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. Questi ultimi saranno specificati nel seguito.

Si precisa che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano solo il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizi, dovendo la Ditta concorrente provvedere, così come già opportunamente disciplinato nel Capitolato Speciale, a fornire dei propri SLA derogativi solo in melius di quelli stabiliti dalla Stazione Appaltante.

In caso di ritardata esecuzione della realizzazione dello Strumento di Supervisione, controllo ed analisi statistiche e dell'inventario delle risorse rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività previsto nel progetto-offerta, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 516,00 per ogni giorno di calendario di ritardo fino ad un massimo di Euro 7.746,00 oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare le penali stabilite nel presente Disciplinare.

Qualora le penali per disservizio superino l'importo, nel periodo di osservazione (trimestre) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dalla Ditta Aggiudicataria, l'Ente avrà la facoltà di dichiarare risolto il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo l'eventuale incameramento della cauzione e l'esecuzione in danno, fermo in ogni caso l'obbligo della Ditta aggiudicataria decaduta di risarcire ogni ulteriore spesa o danno.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

5.1 - SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK

Il livello di servizio richiesto per il supporto di help-desk sarà la qualificazione del problema e la sua risoluzione immediata, qualora questo non sia di pronta risoluzione, ne dovranno essere comunicati i tempi, nei modi e nei termini stabiliti dal livello di servizio, e il personale competente alla risoluzione stessa.

Il Servizio dovrà prevedere la registrazione di tutte le chiamate avvenute durante l'orario di disponibilità del servizio e al di fuori dello stesso.

Qualora la richiesta di assistenza venga formulata al di fuori dell'orario di servizio l'intervento, se il problema è di pronta risoluzione, dovrà avvenire entro le ore 09:00 del giorno lavorativo successivo; se il problema non è di risoluzione immediata dovranno essere comunicati i tempi, nei modi e nei termini stabiliti dal livello di servizio, e il personale competente alla risoluzione stessa, a decorrere sempre dal giorno lavorativo successivo.

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	entro 15'' nel l'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di chiamate entranti perdute	Numero di chiamate pervenute alla struttura di call center/help desk che non hanno trovato risposta	Sono conteggiate anche le chiamate terminate dallo stesso utente prima della risposta da parte della struttura preposta.	oltre il 4%	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento.	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di chiamate risolte dal call center/help desk	Numero di casi risolti prontamente senza ricorrere a strutture di assistenza dedicate		Oltre il 65% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di soluzione dei problemi da parte del call center/help desk	Tempi intercorrenti tra l'inizio della chiamata e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta risoluzione.		entro 10' nell' 80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio di smistamento delle chiamate alle strutture delle Ditte terze	Tempi intercorrenti dalla chiusura delle chiamate da parte della struttura di call center/help desk e la ricezione delle chiamate da parte delle strutture delle Ditte terze obbligate a fornire il servizio.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	entro 120'' nell' 80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempo medio per la comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione di un problema qualora esso non sia prontamente risolvibile dalla struttura di call center/help desk	Tempo intercorrente dalla richiesta di intervento alla comunicazione dei tempi previsti per la risoluzione del problema	Nelle ipotesi di manutenzione adeguativa, perfettiva, evolutiva e migliorativa, i tempi di intervento e di risoluzione del problema verranno concordati con la Stazione Appaltante. Pertanto la struttura di call center/help desk nel caso di specie sarà tenuta: a comunicare, entro 15', alla Stazione Appaltante la necessità di addivenire ad un accordo sui tempi di risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale; a comunicare, ad accordo concluso ed entro 15' dallo stesso, all'utente richiedente i tempi previsti per la risoluzione del problema. In difetto si applica la presente penale.	entro 15' nell'80% dei casi;	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI HARDWARE E APPARATI DI RETE

Il livello minimo di servizio richiesto per il servizio di manutenzione è quello indicato dalla tabella che segue:

Manutenzione - Livelli di servizio

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempi di risoluzione dei problemi di tipo bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	<ul style="list-style-type: none"> In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso. Per guasti bloccanti si intendono quelli che compromettono il flusso di lavoro ordinario e pertanto verranno individuati di volta in volta dall'utente e/o dall'Amministrazione richiedente. 	entro 1h nell' 80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempi di risoluzione dei problemi di tipo non bloccanti	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	<ul style="list-style-type: none"> In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso. Per guasti non bloccanti si intendono quelli che in ogni caso non compromettono il flusso di lavoro ordinario. 	entro 3h nell' 80% dei casi	Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Rispetto dei piani di manutenzione programmata			Rispetto dei tempi previsti nei piani entro il 95% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Il livello minimo di servizio richiesto per il servizio di manutenzione software è quello indicato dalla tabella che segue:

Manutenzione Software - Livelli di servizio

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo medio di risoluzione dei problemi	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema	<ul style="list-style-type: none"> In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso; Per guasti bloccanti si intendono quelli che compromettono il flusso di lavoro ordinario e pertanto verranno individuati di volta in volta dall'utente e/o dall'Amministrazione richiedente. <p>Nel caso di manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa ed evolutiva, i valori di soglia saranno stabiliti di concerto con l'Amministrazione ed è su tali valori che si applicherà la presente penale.</p>	<p>Nel caso di <i>manutenzione correttiva</i> e per le ipotesi di <i>guasto bloccante</i>, entro 3h nell' 80% dei casi;</p> <p>Nel caso di <i>manutenzione correttiva</i> e per le ipotesi di <i>guasto non bloccante</i>, entro 5h nell' 80% dei casi;</p> <p>Nelle ipotesi di manutenzione del software in licenza d'uso, per le ipotesi di guasto bloccante, entro 3h nell' 80% dei casi;</p> <p>Nelle ipotesi di manutenzione del software in licenza d'uso, per le ipotesi di guasto non bloccante, entro 5h nell' 80% dei casi.</p>	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Rispetto dei piani di manutenzione programmata			Rispetto dei tempi previsti nei piani entro il 95% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.4 - GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI

Gestione delle configurazioni - Livelli di servizio

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo medio di risoluzione dei problemi	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		<ul style="list-style-type: none"> Per i Server e gli apparati di rete: entro 4h nel 90% dei casi; Per le postazioni di lavoro: entro 1 g. lavorativo nel 90% dei casi 	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	L'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.5- DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE

Distribuzione ed installazione del software- Livelli di servizio

LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo medio di risoluzione dei problemi	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		Entro 2 gg. lavorativi nel 95% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	L'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.6 - ASSISTENZA OPERATIVA E SISTEMISTICA PER LA CONDUZIONE DEI SISTEMI SERVER

Assistenza operativa e sistemistica per la conduzione dei sistemi server - Livelli di servizio

LIVELLI DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo medio di risoluzione dei problemi	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		entro 2h nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	L'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.7 - ASSISTENZA OPERATIVA NELLA GESTIONE DEL SISTEMA DI SICUREZZA

Assistenza operativa nella gestione del sistema di sicurezza - Livelli di servizio

LIVELLI DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo medio di risoluzione dei problemi	Tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la risoluzione del problema		entro 2h nel 95% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	L'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

5.8 - RENDICONTAZIONE TRIMESTRALE

Relazioni trimestrali - Livelli di servizio

LIVELLI DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempestività nella produzione delle relazioni trimestrali da sottoporre al vaglio della Struttura di Supervisione	Tempo intercorrente tra la data di scadenza e la effettiva produzione della rendicontazione		entro 2 gg. nel 85% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Qualità e Completezza delle relazioni trimestrali prodotte	Formato, numerazione, confezionamento, intelligibilità, elementi di presentazione, completezza		entro l'85% degli standard fissati	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 4% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Tempestività nella produzione dei piani di manutenzione programmata	Tempo intercorrente tra la data di scadenza e la effettiva produzione dei piani		entro 2 gg. nel 85% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Qualità e Completezza dei piani di manutenzione programmata prodotti	Formato, numerazione, confezionamento, intelligibilità, elementi di presentazione, completezza		entro l'85% degli standard fissati	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione	il 4% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione