

Oggetto: Richiesta di preventivo per Servizio di assistenza e supporto di terzo livello su domini e active directory Microsoft, sistemi operativi Windows/Linux, SAN HP e firewall Fortinet” - CIG Z0D1E2A932

Con la presente siete invitati a presentare offerta per l'affidamento del servizio in oggetto mirato alla risoluzione dei problemi/ottimizzazioni delle configurazioni di Active Directory Microsoft e di sistemi operativi Windows/Linux e firewall Fortinet attraverso interventi urgenti e programmati on-site o da remoto. Il preventivo sarà inviato utilizzando il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato “Sintel”, al quale è possibile accedere all'indirizzo www.arca.regione.lombardia.it.

1. Disciplina applicabile

La presente RDO ha lo scopo di esplorare le possibilità offerte dal mercato, **al fine di affidare direttamente il servizio in oggetto ad un fornitore (ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50)**, fatta salva la facoltà per DigiCamere di procedere o meno ad eventuali successive ed ulteriori iniziative volte all'affidamento del servizio di cui all'oggetto.

2. Descrizione del servizio

L'attività consiste nel fornire assistenza/supporto tecnico ai sistemisti interni DigiCamere sul servizio di Active Directory Microsoft e di sistemi operativi Windows/Linux e firewall Fortinet sia per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori che per ottimizzare delle configurazioni.

Tali attività saranno attivate a chiamata e potranno essere effettuate, a seconda dei casi e su richiesta di DigiCamere, da remoto oppure presso la sede DigiCamere in Via Viserba, 20 – 20126 Milano.

A titolo indicativo si segnala che la parte preponderante dell'attività sarà da svolgere presso DigiCamere.

DigiCamere contatterà il fornitore per segnalare la propria richiesta e lo stesso fornitore dovrà rendersi disponibile ad intervenire con una propria risorsa nel rispetto delle date concordate con DigiCamere oppure dei tempi di intervento indicati nell'allegato “Specifiche del servizio” che riporta informazioni più dettagliate sul servizio, modalità di esecuzione, competenze richieste, ecc.

Al fornitore affidatario del servizio si richiede oltre alle competenze indicate nell'allegato “Specifiche del servizio” quanto di seguito indicato:

- a) Personale impiegato nel servizio in oggetto, con competenze adeguate ad effettuare le attività di cui al punto 2.1 del documento “Specifiche del servizio”. DigiCamere si riserva di chiedere la sostituzione della figura che nello svolgimento del servizio si dimostra inadeguata per le attività richieste;
- b) Il rispetto dei tempi di intervento indicati nei documenti contrattuali e delle date concordate con DigiCamere;
- c) L'indicazione di un service manager/referente interno che si relazionerà con il capo progetto DigiCamere

3. Importo massimo del contratto e durata

DigiCamere intende mettere a disposizione per questo contratto un compenso pari a euro 30.000,00 + IVA, massimo importo raggiungibile a consumo oltre il quale non saranno attivati interventi del Fornitore.

Il contratto avrà durata dalla data di sottoscrizione fino al raggiungimento dell'importo complessivo massimo previsto di euro 30.000,00 + IVA o in ogni caso si concluderà dopo 24 mesi.

4. Predisposizione del preventivo

Sarà oggetto di valutazione un'offerta firmata digitalmente dal Legale Rappresentante della società o da un delegato con idonei poteri contenente:

Un documento descrittivo che riporti:

- Una breve presentazione della società;
- Una indicazione delle certificazioni Microsoft (precisare il livello) inerenti all'attività in oggetto (ad esempio Server Platform, Management and Virtualization, ecc.) possedute dalla società;
- Eventuali ulteriori indicazioni di certificazioni relativamente agli ambienti descritti nel documento "Specifiche del servizio" (ad esempio HP, Fortinet, VMWare, ecc.);
- Modalità di gestione del servizio;
- Una breve descrizione (con indicazione dell'importo) dei servizi analoghi a quello in oggetto svolti dalla società nell'ultimo anno;

Un preventivo economico con Prezzo complessivo **fissato** a Euro 30.000,00 + IVA con i seguenti valori offerti dall'operatore economico:

- **Il Prezzo unitario a gg/uomo.**

Prezzo unitario a gg/uomo / 8 = Prezzo unitario ora/uomo;

Per gli interventi on-site saranno concordate attività di minimo 8 ore/uomo.

Per gli interventi da remoto potranno essere previste attività anche di 1 ora

- **Il n. di gg/uomo proposte (di cui 15 interventi urgenti);**

Interventi urgenti: il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad intervenire per almeno 15 volte urgentemente con una risposta "non automatica" entro massimo 30 minuti dalla richiesta di intervento di DigiCamere (vedere punto 3 del documento Specifiche del servizio). L'operatore economico dovrà pertanto tenere in considerazione nella quotazione del preventivo i 15 interventi urgenti.

Pertanto il preventivo economico sarà così strutturato:

Domini e Active Directory Microsoft	Prezzo unitario gg/uomo in Euro Iva esclusa	Quantità gg/uomo (di cui 15 interventi urgenti)	Prezzo complessivo gg/uomo in Euro Iva esclusa
gg/uomo di assistenza e supporto	30.000,00

Formula: Prezzo unitario gg/uomo * Quantità gg/uomo = Euro 30.000,00 + IVA

N.B.: il totale preventivo dovrà ammontare a Euro 30.000,00 + IVA. L'importo che dovrà essere poi inserito dall'operatore economico sulla piattaforma Sintel nello step "Busta economica" nel campo denominato "Offerta economica" sarà il Prezzo unitario a gg/uomo (in Euro Iva esclusa).

I prezzi offerti s'intendono comprensivi di: costo del personale e spese di viaggio per raggiungere la sede DigiCamere;

L'operatore dovrà indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

DigiCamere potrà chiedere un numero di ore/gg/uomo inferiore a quello totale previsto/offerto sulla base delle proprie esigenze interne; in questo caso, nulla sarà dovuto al Fornitore oltre al compenso relativo alle ore/uomo effettuate.

DigiCamere si riserva di chiedere chiarimenti sulle proposte ricevute.

Il prezzo complessivo del preventivo fissato a Euro 30.000,00 + IVA s'intende valido solo ai fini del calcolo dei prezzi unitari e delle quantità di gg/uomo che le società interpellate offriranno.

Il corrispettivo totale effettivo che verrà erogato al Fornitore sarà invece calcolato in base alla quantità di gg/uomo effettivamente necessarie ed utilizzate per erogare il servizio richiesto da DigiCamere nell'arco del periodo contrattuale.

DigiCamere individuerà la società affidataria del servizio sulla base delle considerazioni qualitative, tecniche ed economiche che emergeranno dalla comparazione delle offerte presentate.

DigiCamere si riserva di procedere all'affidamento anche in presenza di una sola offerta valida purché considerata congrua e conveniente. Si riserva, inoltre, di non procedere all'affidamento a proprio insindacabile giudizio.

5. Documentazione richiesta al solo affidatario

Ai fini del perfezionamento del contratto, al solo affidatario del servizio verrà richiesta la seguente documentazione:

- La presente lettera e il documento "Specifiche del servizio" timbrati e sottoscritti per accettazione dal legale rappresentante dell'impresa;
- Dichiarazione sostitutiva che autocertifichi il possesso dei requisiti generali necessari per sottoscrivere contratti pubblici, utilizzando preferibilmente il modello fornito da DigiCamere timbrato e sottoscritto per accettazione dal legale rappresentante dell'impresa;
- Una dichiarazione che attesti l'adozione da parte dell'affidatario di un Codice Etico ai sensi del Decreto Legislativo 231/01, oppure, in alternativa, il Codice Etico DigiCamere sottoscritto per accettazione;
- Comunicazione dei dati identificativi del conto corrente dedicato alla presente commessa pubblica ai sensi della legge n. 136 del 2010.

6. Penali

Con riferimento a quanto indicato nella presente lettera, e nel documento "Specifiche del servizio", DigiCamere, a suo insindacabile giudizio, si riserva di applicare la penale di:

- € 50,00 + IVA al giorno lavorativo per i primi 10 giorni lavorativi di ritardo oltre i 5 giorni massimi previsti per posticipare la data di assistenza programmata come da punto 2.2 lettera b) del documento "Specifiche del servizio";

- € 100,00 + IVA al giorno lavorativo dopo il 10° giorno lavorativo di ritardo oltre i 5 giorni massimi previsti per posticipare la data di assistenza programmata come da punto 2.2 lettera b) del documento “Specifiche del servizio”;

In caso mancato rispetto degli SLA di cui al punto 3 del documento “Specifiche del servizio” oppure di mancata risoluzione di un problema **entro 8 ore lavorative** dalla richiesta di intervento urgente (fascia oraria 08:30-18:00), DigiCamere a seconda dell’entità del problema, una volta riscontrata l’inidoneità del Fornitore alla risoluzione della specifica richiesta di intervento, si riserva di interpellare altre società per la risoluzione urgente del problema.

Il raggiungimento:

- di n. 3 richieste di intervento urgente senza il rispetto degli SLA di cui al punto 3 del documento “Specifiche del servizio” oppure senza risoluzione del problema;
- di n. 3 richieste di intervento programmato con ritardo oltre i 5 giorni massimi previsti per posticipare la data di assistenza programmata come da punto 2.2 del documento “Specifiche del servizio” ;

potrà comportare la risoluzione del contratto salvo in ogni caso il risarcimento del danno ulteriore. In tale ipotesi verranno saldate le competenze per quanto svolto dalla società affidataria che non avrà diritto ad alcuna altra rivendicazione, pretesa, aspettativa, risarcimento o indennizzo di sorta.

Per poter espletare le attività, DigiCamere si riserva la facoltà di interpellare altre società.

7. Condizioni di ammissibilità

Il Fornitore deve essere in possesso dei requisiti morali necessari per la partecipazione a procedure pubbliche di affidamento, ai sensi dell’art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

8. Corrispettivi e fatturazione

La fatturazione dell’attività avverrà mensilmente.

In riferimento ai pagamenti si rende noto che:

- Il pagamento delle fatture sarà disposto di norma entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa, salvo il caso in cui questa non sia regolare. La liquidazione delle somme dovute verrà subordinata all’attestazione di regolare esecuzione del servizio previo rilascio del DURC da parte degli enti previdenziali competenti entro il termine previsto dalla legge (30 gg).
- In piena conformità alle disposizioni di cui alla legge n. 136 del 2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, i pagamenti verranno effettuati su conto corrente dedicato, anche non via esclusiva, alle commesse pubbliche del fornitore.

Non sarà riconosciuto il rimborso di altre spese di qualsiasi natura esse siano.

A esclusivo titolo di esempio non verranno rimborsate le spese di viaggio, vitto, alloggio, ecc., anche qualora dovessero essere sostenute per motivi indipendenti dalla volontà del fornitore.

9. Soluzione delle controversie

Le parti sottoporranno tutte le controversie derivanti dal presente contratto o collegate ad esso - ivi comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione - al tentativo di mediazione secondo le disposizioni del regolamento del Servizio di conciliazione - Camera Arbitrale di Milano, che le parti espressamente dichiarano di conoscere e di accettare integralmente. Le parti si impegnano a ricorrere alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento arbitrale o giudiziale. Nel caso il tentativo di mediazione fallisca e, qualora le parti vogliano tutelare i propri diritti e interessi legittimi in sede giudiziale, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

10. Obblighi di riservatezza – divieto di utilizzo dei dati raccolti

Le informazioni, i dati e le conoscenze acquisite nel corso dell'attività affidata al Fornitore dovranno essere utilizzati nella misura e con mezzi strettamente necessari allo svolgimento delle attività, con modalità che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza o arrechino altrimenti danno. Le suddette disposizioni rimarranno in vigore anche dopo la scadenza o la cessazione, per qualsiasi motivo, del presente contratto. Il lavoro svolto ed i risultati dello stesso sono di esclusiva proprietà di DigiCamere. Pertanto il Fornitore non potrà avvalersi delle informazioni rilevate nel corso delle attività effettuate a favore di DigiCamere per altri scopi né portarlo a conoscenza di altri enti o persone o divulgarlo con qualsiasi modalità. Tutti i dati e le informazioni di cui il Fornitore entrerà in possesso nello svolgimento delle attività di cui al presente contratto, dovranno essere considerati riservati ed è fatto assoluto divieto alla loro divulgazione (artt. 98 e 99 del codice di Proprietà Industriale).

11. Richiesta di informazioni e chiarimenti

Eventuali chiarimenti tecnici potranno essere richiesti al Responsabile del procedimento entro e non oltre le **ore 12:00 del 28/04/2017** tramite la piattaforma Sintel utilizzando la funzionalità "Comunicazioni procedura".

12. Invio dell'offerta

L'offerta dovrà essere presentata esclusivamente tramite la piattaforma Sintel e dovrà pervenire entro e non oltre le **ore 12:00 del 05/05/2017**.

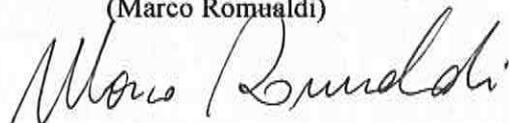
Per poter presentare la propria offerta, ciascuna impresa è tenuta ad eseguire preventivamente la Registrazione a Sintel così come disciplinato nell'Allegato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel", accedendo al portale della Azienda Regionale Centrale Acquisti (ARCA) all'indirizzo internet www.arca.regione.lombardia.it, nell'apposita sezione "Registrazione" ed in seguito a qualificarsi per la categoria merceologica e per l'Ente DigiCamere.

Il fornitore debitamente registrato a Sintel accede con le proprie chiavi di accesso nell'apposita sezione "Invia Offerta" relativa alla presente RdO accedendo al sito internet, all'indirizzo <http://www.arca.regione.lombardia.it>

Per tutti gli aspetti non disciplinati dalla presente richiesta di preventivo si rimanda alle condizioni generali di contratto pubblicate sul sito internet DigiCamere – sezione Forniture al seguente indirizzo: http://www.digicamere.it/index.phtml?Id_VMenu=291

Si ringrazia per la collaborazione e si porgono cordiali saluti.

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Marco Romualdi)



Per accettazione

(Timbro e Firma del Legale Rappresentante dell'impresa)