

**Gara di appalto a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, suddivisa in due lotti,**  
**dei servizi della Direzione ICT di Single Point of Contact (SPOC) e di assistenza specialistica**  
**hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro**

**CAPITOLATO TECNICO**  
**LOTTO 2**

**ASSISTENZA SPECIALISTICA HARDWARE E SOFTWARE DI PRIMO E SECONDO**  
**LIVELLO ALLE POSTAZIONI DI LAVORO**

## INDICE

<b>GLOSSARIO</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>2</b>
1.1 OGGETTO DELL'APPALTO	3
1.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO	3
1.3 DURATA	3
1.4 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	3
1.5 L'ATTUALE CONTESTO OPERATIVO	4
1.6 MODALITÀ DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA	4
1.7 DIREZIONI AMMINISTRATIVE, CENTRI DI SERVIZIO E DIPARTIMENTI	4
<b>2. SERVIZI RICHIESTI</b>	<b>5</b>
2.1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE PdL	5
2.2 ORARI, GIORNI DI SERVIZIO E SEDI INTERESSATE	6
2.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA A DISPOSIZIONE	8
2.4 PHASE IN	8
2.4.1 <i>Passaggio di consegne</i>	8
2.4.2 <i>Individuazione personale tecnico</i>	9
2.5 INVENTARIO PREVENTIVO	9
2.6 SERVIZI CONTINUATIVI	10
2.6.1 <i>Servizio di manutenzione software</i>	10
2.6.2 <i>Servizio di manutenzione hardware</i>	11
2.6.2.1 <i>Assistenza hardware in garanzia</i>	12
2.6.3 <i>IMAC</i>	12
2.6.4 <i>Servizi specifici per "utenti a massima priorità"</i>	13
2.6.5 <i>Gestione dell'Asset Management System</i>	14
2.6.6 <i>Gestione documentale e della knowledge base</i>	14
2.6.7 <i>Phase Out</i>	14
2.7 SERVIZI OPZIONALI – EXTRA CANONE	14
2.7.1 <i>IMAC Massivi</i>	14
2.7.2 <i>Assistenza Specialistica</i>	15
2.7.3 <i>Assistenza PdL fuori orario di servizio</i>	15
2.7.4 <i>Monitoraggio, rendicontazione e reportistica</i>	15
<b>3. LA STRUTTURA OPERATIVA RICHIESTA</b>	<b>16</b>
3.1 DIMENSIONAMENTO DEI TEAM TASPL E TSON	16
3.2 ORGANIZZAZIONE DEI TEAM TASPL E TSON	16
3.3 GESTIONE DELLE PRESENZE DEI TEAM TASPL E TSON	16
3.4 COMPETENZE RICHIESTE AL PERSONALE DEI TEAM TASPL E TSON	17
3.5 FORMAZIONE DEL PERSONALE DEI TEAM TASPL E TSON	17
3.6 NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DEI TEAM TSSPL E TSON	17
3.7 STRUMENTI RICHIESTI AL FORNITORE	18
<b>4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>18</b>
4.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	18
4.2 GOVERNANCE	18
4.3 REFERENTE DEL CONTRATTO	19
4.4 REFERENTE OPERATIVO	19
<b>5. PENALI</b>	<b>20</b>
<b>6. PAGAMENTI</b>	<b>23</b>

7. RISOLUZIONE..... 23

8. RECESSO..... 24

9. GARANZIA DEFINITIVA ..... 24

10. COPERTURA ASSICURATIVA ..... 25

11. RUP E DIRETTORE DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO..... 25

12. VERBALE DI AVVIO DELL’ESECUZIONE E CERTIFICATO DI AVVENUTA ULTIMAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL CONTRATTO  
26

13. CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ ..... 26

14. SUBAPPALTO ..... 26

15. OBBLIGHI DELL’APPALTATORE RELATIVO ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI ..... 26

16. CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI – MODIFICAZIONI IMPRESA..... 27

17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ..... 27

18. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE..... 27

19. ALLEGATI..... 27

## Glossario

Nel seguito di questo documento saranno utilizzati i seguenti acronimi e termini, con il significato a fianco riportato:

RUP	Responsabile Unico del Progetto
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
DirICT	Direzione ICT, referente tecnico dell'Università per il contratto
IMAC	Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento, Dismissione (richieste singole)
PdL	L'insieme dei dispositivi ICT in dotazione all'utente che possono comprendere desktop, laptop, tablet, smartphone, tastiera, mouse, stampante locale, stampante/multifunzione di rete, scanner, altri dispositivi eventuali come dischi esterni, webcam, etc.
VIP	Servizi specifici per utenti a massima priorità
TASPL	Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello
Assistenza Primo Livello	Servizio di Assistenza di primo Livello operante in remoto, stesso significato di TASPL = Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello
TSOn	Team di Supporto Onsite
Help Desk On Site	Team di Help Desk On Site, stesso significato di TSOn = Team di Supporto Onsite
TS	Team di Servizio, è il team del Fornitore che aggrega e governa TASPL e TSOn
Comitato Operativo	Gruppo di lavoro composto da personale della Direzione ICT e del Committente che si riunisce trimestralmente per la valutazione dello stato di avanzamento dei lavori
SLA	Service Level Agreement, livelli di servizi richiesti e condivisi
IVR	Interactive Voice Response (IVR, Risposta Vocale Interattiva) è un sistema telefonico capace di fornire informazioni al chiamante facendolo interagire attraverso la tastiera telefonica.
Settore UniSid	Servizi Ict Ambienti di Lavoro Direzioni e Dipartimenti Struttura della Direzione ICT che svolge il ruolo di referente tecnico del contratto

# 1. Introduzione

L'Università degli Studi di Milano (di seguito anche "Università" o "Ateneo") è dotata di una complessa infrastruttura informatica basata su architettura distribuita.

Tale infrastruttura è costituita dalle Postazioni di Lavoro utente (PdL), le quali si compongono, a titolo indicativo e non esaustivo, di Personal Computer e relative periferiche.

L'Ateneo ha quindi necessità di garantire, attraverso lo svolgimento di opportuni servizi, l'efficienza di tali postazioni di lavoro.

Per l'erogazione dei suddetti servizi, l'Ateneo ha necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso della necessaria competenza ed esperienza e di tutte le autorizzazioni di legge per lo svolgimento dell'attività stessa e che assumano, in regime d'appalto, con organizzazione di mezzi a proprio carico, lo svolgimento dei servizi di seguito descritti in maggiore dettaglio.

Gli operatori dovranno essere in grado di garantire il supporto secondo competenze specialistiche che verranno in seguito esplicitate.

Al fine garantire una gestione efficace ed efficiente della complessa infrastruttura informatica d'Ateneo, si rende necessario affidare un servizio SPOC (Single Point of Contact) che rappresenti il punto di prima accoglienza e supporto agli utenti in modalità Contact Center e un servizio di Assistenza Specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro.

Tali attività seppur in forte sinergia, necessitano di competenze specialistiche differenti e pertanto questa Amministrazione ha indetto una gara d'appalto, suddivisa in 2 lotti:

- Lotto 1: servizio di Single Point of Contact (SPOC);

- Lotto 2: servizio di assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle PdL.

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle PdL.

Tutto ciò che concerne il Lotto 1, è disciplinato all'interno del documento "Capitolato Tecnico Lotto 1: servizio di Single Point of Contact (SPOC)".

## Ammontare dell'appalto

L'importo triennale posto a base d'appalto per il lotto 2, presunto e non garantito, è pari a **€ 1.619.850,00**, IVA e contributi di legge esclusi, così suddivisi:

- € 1.420.800,00 (€ 473.600,00 annui) per i servizi a canone, importo garantito.
- € 60.000,00 in caso di espansione per effetto di nuovi ingressi di PdL a contratto, importo massimo erogabile, presunto e non garantito. Tali costi verranno calcolati sulla base della tabella di seguito indicata e saranno oggetto di ribasso:

Modalità di gestione	Importo trimestrale a base d'asta compresa IVA esclusa per singola PDL*
"completa"	75,00€
"ibrida"	25,00€
Utenti VIP	80,00€

*\*I canoni saranno riconosciuti dal trimestre successivo a quello di inserimento delle PDL nell'ambito di gestione del servizio e calcolati sulla base del numero di trimestri rimanenti fino alla scadenza del contratto*

€ 139.050,00 per i servizi extra canone, importo massimo erogabile, presunto e non garantito. Tali costi verranno calcolati sulla base della tabella di seguito indicata e saranno oggetto di ribasso:

Servizio	Metrica	Costo unitario a base d'asta	Importo triennale massimo e non garantito
IMAC Singoli / Massivi	IMAC SINGOLI con squadre esterne	35,00 per PdL	79.350,00€
	IMAC MASSIVI (oltre 10 insieme) con squadre esterne	25,00 per PdL	
Assistenza specialistica	coordinatore specialista	550€/die	52.500,00 €
	Sistemista	450€/die	

	Tecnico Senior	300€/die	
	Tecnico Junior	250€/die	
	Operatore	200€/die	
<b>Assistenza PDL fuori orario di servizio</b>	Costo giornaliero operatore con una quantità minima pari a una settimana lavorativa (massima quantità di utenti/PdL gestibili per anno = 500)	300€/die	7.200,00€

L'importo dei costi per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

## 1.1 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto è costituito dall'insieme dei servizi di gestione e manutenzione delle Postazioni di Lavoro secondo la definizione data in Glossario, nonché di tutti i servizi di supporto, da realizzarsi attraverso la messa a disposizione di un Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello (TASPL) che avrà lo scopo di rappresentare il primo e unico canale di ingresso per tutte le richieste e i problemi legati al desktop management e di garantire, quando possibile, un'assistenza tempestiva e professionale in modalità remota.

In seconda istanza, il primo livello potrà coinvolgere un Team di supporto Onsite (TSOn) composto da personale qualificato che si occuperà di presidiare le aree universitarie interessate dal servizio e di risolvere problemi hardware, di installare e configurare software, nonché di fornire assistenza diretta agli utenti che richiedono supporto presso la postazione.

È facoltà dell'Amministrazione, nel corso della durata contrattuale del servizio, procedere all'espansione dell'area di intervento onsite anche per altre strutture interne che inizialmente non sono incluse. L'organizzazione di tutte le fasi necessarie per la migrazione di tali postazioni e la loro integrazione all'interno dei servizi descritti nel presente Capitolato è da considerarsi parte fondamentale e caratterizzante dell'appalto.

## 1.2 Contesto organizzativo

I servizi dovranno essere resi in un contesto organizzativo complesso che vedrà interagire diversi soggetti, ciascuno con le proprie responsabilità e competenze.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo nell'ambito del contesto organizzativo si potranno distinguere:

- il Team Servizio (TS) dell'Affidatario del presente appalto;
- i Team di Servizio di soggetti esecutori di attività di sviluppo applicativo o di progetti tecnologici relative ad iniziative di sviluppo ed ampliamento dei vari sistemi in ambito. Tali esecutori potranno essere: la stessa Università o soggetti Terzi incaricati da questa, ad esempio altri Affidatari di specifici servizi. Questi Team di servizio potranno essere diversi ed operare contemporaneamente su più iniziative progettuali parallele;
- le altre strutture amministrative di Ateneo e i Dipartimenti che, in qualità di "cliente interno" o responsabile di processo, saranno coinvolti nelle attività progettuali;
- i Fornitori di Software con i quali l'Ateneo ha stipulato contratti di manutenzione e/o assistenza;
- gli Utenti finali.

Le interazioni potranno essere di varia natura, entità ed estensione, in relazione alla dimensione ed alla tipologia di ciascuna iniziativa, e potranno coinvolgere anche altri soggetti.

## 1.3 Durata

La durata del contratto è di trentasei (36) mesi decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del contratto. È escluso ogni tacito rinnovo del contratto.

Ai sensi dell'art. 120, comma 11 del D.Lgs. 36/2023, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente.

## 1.4 Obblighi dell'Aggiudicatario

L'aggiudicatario si impegna a fornire per tutta la durata del contratto quanto previsto nel contratto stesso, alle condizioni offerte e secondo le indicazioni e specifiche sotto riportate.

## 1.5 L'attuale contesto operativo

Ad oggi si possono identificare tre tipologie di profili utente/attività, che si caratterizzano per le necessità delle postazioni di lavoro e relativi servizi di supporto:

- Postazioni ad uso del personale tecnico amministrativo e bibliotecario che afferisce alle Direzioni Amministrative ed i Centri di Servizio.
- Postazioni ad uso del personale docente e tecnico amministrativo che afferisce ai Dipartimenti (solo quelli in gestione alla Direzione ICT).
- Postazioni per utilizzo in ambienti multiutente, quali, a titolo di esempio, sale dottorandi, assegnisti, laboratori di informatica inseriti nelle Direzioni Amministrative, nei Centri di Servizio e nei Dipartimenti (solo quelli in gestione alla Direzione ICT).

Le sedi interessate sono precisate al paragrafo 3.2 del presente Capitolato.

In corso di esecuzione del contratto, il numero delle postazioni di lavoro afferenti alle strutture dipartimentali che potranno rientrare nell'ambito di gestione del contratto potrà aumentare, nei limiti delle voci extra-canone previste.

## 1.6 Modalità di gestione dell'assistenza.

Per la segnalazione di interventi di ripristino, segnalazione di anomalie, richieste di installazione hardware e software, gli Utenti utilizzano la piattaforma SPOC (Single Point of Contact) basata sulla soluzione Service Management Automation X (SMAX). In maniera autonoma e proattiva gli utenti, opportunamente profilati, inoltrano i ticket riguardanti:

- Richieste di Assistenza per guasti alle postazioni (Segnalazione di anomalie)
  - Personal Computer
  - Monitor
  - Programmi Installati
  - Rete/Internet
- Richieste di Assistenza per installazione
  - Apparecchiature o periferiche
  - Programmi

Allo stato, il personale tecnico dedicato della DirICT, inquadrato all'interno dell'Ufficio Gestione, Manutenzione e Distribuzione Strumenti It, possiede un account da operatore di back-end all'interno di SPOC, e a seguito di un nuovo ticket:

- prende in carico la richiesta.
- Attraverso un sistema di messaggistica interno comunica con l'utente per circostanziare l'attività da svolgere o avere informazioni aggiuntive. Qualora necessario, l'operatore contatta telefonicamente l'utente. Lo stesso sistema di messaggistica può essere utilizzato per comunicazioni tra operatori.
- Se possibile il tecnico in prima istanza cerca di risolvere la problematica segnalata remotamente attraverso i tool forniti dalla DirICT.
- Qualora si renda necessario un intervento presso la sede di lavoro dell'utente, il tecnico concorda un appuntamento annotandone gli estremi all'interno della piattaforma di ticketing.
- Nell'eventualità che il ticket non possa essere risolto dall'operatore che lo ha in gestione, lo stesso lo assegna al gruppo di lavoro competente.
- Quando l'intervento è concluso, il tecnico descrive sinteticamente l'attività svolta e chiude la richiesta di intervento sulla piattaforma di ticketing.

Qualora la piattaforma di ticketing non sia raggiungibile o l'Utente non possa provvedere in autonomia alla segnalazione della richiesta di intervento, il personale dell'Ufficio, contattato dall'utente mediante altri canali (tipicamente mail o telefono), provvede alla gestione dell'intervento. Una volta ripristinato l'accesso alla piattaforma, lo stesso personale tecnico rimedia alla mancata apertura del ticket creandolo *ex post* in modalità "on behave of" per le finalità di rendicontazione/tracciamento.

## 1.7 Direzioni Amministrative, Centri di Servizio e Dipartimenti

Il personale tecnico amministrativo, bibliotecario e docente delle Direzioni Amministrative, Centri di Servizio e Dipartimenti opera, attualmente, in circa **2.500 postazioni di lavoro totali (PdL)** suddivise in prima approssimazione **tra 1.100 PdL per le Direzioni Amministrative e Centri di Servizio, 1.400 PdL per i Dipartimenti.**

L'ambiente si presenta eterogeneo, sia per quel che riguarda le dotazioni fornite al personale e le configurazioni software (SW), sia per le modalità di gestione e manutenzione delle stesse.

La quasi totalità delle Postazioni di Lavoro afferisce a tre Domini Active Directory Microsoft on premise ed alla struttura Azure Active Directory in Cloud. Risultano altresì un numero di postazioni standalone in quantità residuali.

#### **Configurazione base dei pc desktop/laptop:**

Sistemi Operativi:

- Windows 10 LTSC
- Windows 10 Pro
- Windows 11 Pro
- MacOS
- Linux

#### **Software di produttività individuale:**

- Office 2013/2016/2019/LTSC 2021
- Adobe Acrobat Reader
- Browser Firefox/Edge/Google Chrome
- NextCloud
- Archiflow
- Sophos Antivirus
- 7zip
- Global Protect
- Microsoft Teams
- Onedrive
- Client di Endpoint Configuration Manager e Microsoft Intune Management

Per rispondere a peculiari esigenze di servizio possono essere installati altri software opportunamente licenziati. A solo titolo esemplificativo e non esaustivo programmi della suite Adobe, AutoDesk e software specifici per scopi di ricerca e didattica quali SPSS, R, QGIS, SAS, MATLAB, STATA, etc, applicati sviluppati dall'Università, oppure da soggetti esterni per l'Università.

**La distribuzione centralizzata delle stampe** avviene attraverso sei Print Server + Servizio Universal Print in modalità Cloud.

Non è da escludere che debbano essere gestite anche stampanti collegate via USB alle PdL o stampanti di rete che non afferiscono ai vari print server.

L'accesso ai file condivisi tra le varie unità organizzative è garantito attraverso l'utilizzo di sei file server + servizi di BLOB Storage in ambito Cloud (Onedrive/Sharepoint).

L'assistenza remota, l'inventario tecnico online, la distribuzione dei software su larga scala, gli aggiornamenti di sicurezza sono resi possibili attraverso l'utilizzo di tre installazioni di Microsoft Endpoint Configuration Manager, una per ogni dominio Microsoft e la console di gestione della piattaforma Intune.

## **2. Servizi richiesti**

### **2.1 Modalità di gestione delle PdL**

Il servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro oggetto del presente Capitolato, sulla base dell'utenza a cui si rivolge, si articola in due tipologie, caratterizzate da due differenti modalità operative:

- **Gestione postazione in “modalità completa”**

Questa modalità operativa contempla la gestione completa del servizio di assistenza, dal Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello (TASPL) che recepisce, qualifica la richiesta ed effettua un primo intervento per risolvere da remoto la problematica segnalata e prosegue, quando necessario, fino all'ingaggio delle risorse del Team di Supporto Onsite (TSOn) per la risoluzione definitiva della chiamata.

Di qui in avanti, questa modalità viene riferita come “modalità completa”. Le postazioni di lavoro che rientrano in “modalità completa”, in prima approssimazione, sono identificabili con quelle delle **Direzioni amministrative, Centri di Servizio, e le Utenze a massima priorità** (nel seguito identificate anche con l'acronimo “VIP”).



La gestione delle postazioni in “modalità completa” prevede, come descritto nel Par. 3.4, che il Fornitore effettui l’inventario preventivo delle risorse che rientrano in questo ambito, il caricamento delle relative informazioni nel sistema di gestione degli asset tecnologici in possesso dell’Università e in gestione della Direzione ICT, e l’aggiornamento su tale sistema di tutte le informazioni che comportano una modifica all’anagrafica dell’asset coinvolto, per effetto dell’esecuzione delle attività di seguito meglio dettagliate (IMAC).

Questa modalità di gestione “full risk” prevede l’intervento di personale tecnico specializzato ad affrontare ogni esigenza, fino a determinare il completo ripristino della postazione in caso di guasto hardware (con fornitura temporanea di apparati sostitutivi delle componenti eventualmente guaste) e la fornitura di materiale consumabile (toner, tastiere, mouse ed ogni altro dispositivo IT facente parte della PdL).

- **Gestione postazione in “modalità ibrida”**

Questa modalità operativa prevede esclusivamente il servizio di gestione della chiamata di primo intervento in modalità remota. L’eventuale *escalation* – laddove necessaria - avviene attraverso l’ingaggio diretto del personale tecnico universitario, come meglio dettagliato nel seguito.

Di qui in avanti, questa modalità viene riferita come “modalità ibrida”. Le postazioni di lavoro in “modalità ibrida”, in prima approssimazione, sono identificabili con quelle delle **strutture dipartimentali in gestione alla Direzione ICT**.

La gestione delle postazioni in “modalità ibrida” non richiede l’inventario preventivo delle risorse nel sistema di gestione degli asset tecnologici in possesso dell’Università, tanto meno richiede modifiche su di esso per effetto delle attività di manutenzione (IMAC).

A seguito di una richiesta di intervento per una di queste postazioni, l’appaltatore individuerà il perimetro d’intervento (gestione in modalità completa o in modalità ibrida) consultando le relative console di gestione delle PdL, nei termini specificati di seguito, il cui accesso sarà messo a disposizione dalla Direzione ICT.

Il Fornitore deve garantire, per una corretta gestione operativa dei servizi, una serie di attività organizzative e tecniche finalizzate ad avviare, integrare ed infine terminare, in maniera pianificata, le attività di gestione delle PdL e di tutte le componenti oggetto dell’appalto, descritte in maggiore dettaglio nelle pagine seguenti.

## 2.2 Orari, giorni di servizio e sedi interessate

Tutti i servizi indicati in questo paragrafo devono essere garantiti presso le sedi universitarie oggetto di servizio **tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, della domenica, dei giorni festivi e delle giornate di chiusura obbligatoria dell’Università** (il cui calendario verrà opportunamente comunicato al Fornitore non appena emesso), **dalle ore 8:30 alle 17:30**.

**Le sedi universitarie** coperte dal servizio sono qui di seguito riportate:

AREA	INDIRIZZO	DIP	AMM	PdL
BIOMEDICA	Via Beldiletto 1/3 - ASST Santi Paolo e Carlo	0	1	29
	Via Castelvetro 32 - Ospedale dei Bambini Vittorio Buzzi - Pad. A	0	1	
	Via Della Commenda 19	0	6	
	Via di Rudinì 8 - ASST Santi Paolo e Carlo - Corpo C	0	6	
	Via Francesco Sforza 35 - Ospedale Maggiore Policlinico - Pad. Bosisio	0	1	
	Via Francesco Sforza 35 - Ospedale Maggiore Policlinico - Pad. Invernizzi	0	1	
	Via Francesco Sforza 35 - Ospedale Maggiore Policlinico - Pad. Direzione Sanitaria	0	1	
	Via Gian Battista Grassi 74 - L.I.T.A. Vialba	0	10	
	Via Pace 9 - Ospedale Maggiore Policlinico - Fondazione Luigi Villa	0	1	
	Via S. Barnaba 8 - Ospedale Maggiore Policlinico - Pad. Vigliani Feal	0	1	
CENTRO	Piazza S. Alessandro 1	56	26	1512
	Via Conservatorio 7	152	31	
	Via Festa del Perdono 3	88	179	
	Via Festa del Perdono 7	428	106	

	Via Livorno 1	39	0	
	Via Pace 10	7	2	
	Via Passione 13	91	4	
	Via S. Antonio 12 - Palazzo Greppi	0	219	
	Via Santa Sofia 11	1	17	
	Via Santa Sofia 9	0	66	
CHIAVENNA (SO)	Località Chiavenna	3	0	3
CITTA' STUDI	Via Balzaretti 9/11/13	0	2	749
	Via Celoria 10	33	5	
	Via Celoria 16	0	6	
	Via Celoria 18	0	22	
	Via Celoria 2	239	14	
	Via Celoria 20	0	27	
	Via Celoria 26 - Corpo A	6	2	
	Via Celoria 26 - Corpo B	8	0	
	Via Celoria 26 - Corpo C	18	0	
	Via Colombo 46	0	72	
	Via Colombo 71	0	1	
	Via Golgi 18 - Serra 2	2	0	
	Via Golgi 19	0	31	
	Via Golgi 19 - Corpo A	4	2	
	Via Golgi 19 - Corpo B	1	0	
	Via Mangiagalli 25	5	4	
	Via Mangiagalli 31	0	4	
	Via Mangiagalli 32/Botticelli 23	38	1	
	Via Mangiagalli 34	52	5	
	Via Mangiagalli 37	1	1	
	Via Mercalli 21/Santa Sofia 9/1	0	99	
	Via Noto 6	1	9	
	Via Saldini 50	4	6	
	Via Trentacoste 2	3	1	
	Via Valvassori Peroni 21	0	11	
	Via Vanvitelli 32	0	1	
	Via Venezian 15	0	5	
	Viale Ortles 22/4	0	3	
CORNAREDO (MI)	Località Cascina Croce Cascina Baciocca	4	0	4
EDOLO (BS)	Via Alessandro Morino 8 - UNIMONT	8	1	9
LODI	Via Dell'Università 6 - Centro Zootecnico Sperimentale	1	1	16
	Via Dell'Università 6 - Facoltà Medicina Veterinaria	0	11	
	Via Dell'Università 6 - Ospedale Veterinario	0	3	
SAN DONATO	Via Morandi 30 - IRCCS Policlinico San Donato	0	1	1
SEGRATE	Via Fratelli Cervi 201 - L.A.S.A. Segrate	0	1	6
	Via Fratelli Cervi 93 - L.I.T.A. Segrate	0	5	

SESTO S. GIOVANNI	Piazza Indro Montanelli 1 - Mediapolis	66	31	97
Totali		1359	1067	2426

Tabella 1 – Elenco sedi oggetto di servizio

Questo elenco individua il perimetro iniziale del servizio oggetto di appalto ed è suscettibile di variazioni in aumento, in funzione degli ampliamenti o delle modifiche negli assetti delle sedi che l'Università riterrà di realizzare in ottica "multipolo". Tali variazioni potranno avvenire nei limiti economici posti a base di gara.

## 2.3 Infrastruttura tecnologica a disposizione

L'infrastruttura di servizio necessaria all'espletamento delle attività oggetto di gara sarà articolata come di seguito indicato.

Ricezione delle richieste di assistenza avanzate in modalità asincrona (apertura di apposito ticket) o in modalità sincrona (chiamate telefoniche):

- Modalità asincrona: Le richieste avanzate in questa modalità saranno gestite attraverso una infrastruttura proprietaria, basata sulla soluzione Service Management Automation X (SMAX), di cui l'Ateneo detiene la gestione e il controllo. Il TASPL avrà il compito di gestire i ticket in arrivo attraverso questa piattaforma.
- Modalità sincrona: Le richieste avanzate in questa modalità ovvero mediante chiamata telefonica saranno gestite dall'appaltatore aggiudicatario del lotto 1 mediante la fornitura di un sistema telefonico con le caratteristiche di Contact Center. Tale sistema sarà collegato a quello di fonia di Ateneo attraverso l'utilizzo di un opportuno numero di trunk SIP. La numerazione telefonica esposta agli utenti sarà dunque universitaria con radice 02503 (ed estensione 15299). Un IVR, opportunamente configurato sul PaBX oggetto di fornitura, devierà al TASPL le telefonate inerenti al servizio. A titolo esemplificativo, è prevedibile uno schema di funzionamento di questo tipo:
  - cliccando il "Tasto 1", l'utente richiede assistenza relativamente ad una postazione di lavoro e la chiamata viene direttamente inoltrata al personale tecnico fornito nelle more del presente Lotto. Ogni operatore TASPL disporrà di conseguenza di un apparecchio telefonico, o di applicativo software di fonia da installare sul computer in dotazione.
  - cliccando il "Tasto 2" le chiamate in ingresso rimangono di pertinenza del personale fornito nelle more del Lotto 1.

## 2.4 Phase In

### 2.4.1 Passaggio di consegne

La fase di avvio ha l'obiettivo di favorire l'inserimento del Fornitore nel contesto organizzativo, tecnologico ed operativo dell'Ateneo per avviare efficacemente l'erogazione dei servizi, consentendo il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente all'avvio del contratto e la struttura predisposta dal Fornitore, e assicurando all'Ateneo e ai suoi utenti un servizio continuativo.

Pertanto, il Fornitore dovrà predisporre **un piano di subentro** che definisca le attività necessarie, da svolgere in affiancamento alle risorse tecniche del Fornitore uscente, sulla base dei tempi e della disponibilità di tutti gli attori coinvolti. Stante la dimensione e la complessità organizzativa dell'Ateneo, **il periodo di presa in carico e subentro è fissato in un minimo di 15 (quindici) giorni solari**. In nessun caso i fornitori possono ridurre le tempistiche minime richieste.

A titolo indicativo e non esaustivo le attività che si prevede possano essere condotte in questa fase sono:

- l'acquisizione e relativa adozione della documentazione tecnica, delle procedure operative e delle policy definite dalla DirICT;
- l'analisi della knowledge base, dei ticket di assistenza e della reportistica disponibile nella piattaforma di Ticketing (S-MAX) dell'Ateneo con le utenze dedicate indicate dall'Aggiudicatario e create da DirICT;
- l'affiancamento con il gestore uscente del servizio di gestione delle PdL e DirICT, per acquisire informazioni e coordinare le attività in sovrapposizione/progressivo avvicendamento;
- lo svolgimento di incontri e riunioni organizzative atte anche a verificare la corrispondenza delle risorse proposte con i profili professionali e le competenze richieste;

- la predisposizione del piano generale della fornitura: definizione di dettaglio e condivisione di tutte le componenti organizzative, progettuali e procedurali della fornitura e revisione del piano di riferimento di attivazione dei servizi, sulla base del contesto e delle esigenze dell'Ateneo;
- la messa a disposizione, configurazione e definizione delle procedure operative di utilizzo dei sistemi di supporto richiesti in fornitura;
- la formazione e informazione negli ambiti previsti dalle procedure organizzative e tecniche in Ateneo;
- l'avvio dei servizi con l'attivazione progressiva dei servizi oggetto dell'appalto.

L'addestramento potrà consistere, ad esempio, nell'esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, nell'affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente e/o dai referenti di DirICT. Durante le attività di "training on the job" la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente e/o a DirICT in base alle circostanze specifiche.

Si precisa che, relativamente all'avvio dei servizi, in tale periodo iniziale del contratto i diversi livelli di servizio previsti saranno oggetto di misurazione e valutazione, ai fini di fornire elementi concreti sull'efficacia delle soluzioni adottate e su eventuali aree di miglioramento sulle quali intervenire tempestivamente; tuttavia non si procederà all'applicazione delle penali associate a fronte di mancato rispetto degli SLA; l'applicazione delle penali potrà quindi diventare effettiva solo a partire dal termine della fase di avvio.

Tutte le spese e gli oneri sostenuti dal Fornitore per le attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto di gara sono da intendersi compresi nel corrispettivo d'appalto.

#### **2.4.2 Individuazione personale tecnico**

Entro l'avvio dell'esecuzione del contratto l'aggiudicatario deve consegnare alla DirICT l'elenco nominale del personale tecnico che sarà utilizzato per l'esecuzione del servizio, con allegati i rispettivi curricula, insieme ai riferimenti telefonici mobili e indirizzi di posta elettronica. I soggetti indicati nell'elenco dovranno necessariamente essere in possesso dei requisiti minimi indicati al paragrafo **"Errore. L'origine riferimento non è stata trovata."** del presente Capitolato (cfr. par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

### **2.5 Inventario preventivo**

Il servizio si applica solo alle postazioni di lavoro gestite in "modalità completa".

Per garantire un'efficace erogazione dei servizi, oggetto del presente Capitolato il Fornitore dovrà provvedere alla gestione dell'inventario (asset management) finalizzata a mantenere costantemente aggiornata una base informativa completa e dettagliata delle PdL in servizio in Ateneo, della loro dislocazione e delle relative configurazioni hardware e software. Il Fornitore dovrà produrre e tenere costantemente aggiornato l'inventario delle apparecchiature - con il numero di inventario, la descrizione dell'apparecchiatura e la sua dislocazione - su apposito sistema software indicato dall'Ateneo o eventualmente su applicativo messo a disposizione dal Fornitore nelle modalità concordate dalla Direzione ICT. Lo stesso dovrà essere integrato e corretto, sia per le nuove consegne che per le sostituzioni di apparecchiature, nei casi previsti dagli specifici servizi di IMAC (cfr. par. 2.6.3). Sarà sufficiente, a tal fine, una tabella in formato excel oppure con altro applicativo dedicato fornito dall'Ateneo o eventualmente nella disponibilità del fornitore. I dati raccolti, in ogni caso, rimarranno proprietà esclusiva dell'Università degli Studi di Milano.

Durante la fase iniziale di censimento/inventario, ogni apparecchiatura informatica dovrà essere etichettata a cura del Fornitore, utilizzando una targhetta non asportabile e leggibile mediante appositi lettori portatili di bar-code o sistemi di rilevazione equivalenti. L'etichetta, oltre al numero identificativo univoco di inventario rappresentato in maniera codificata, dovrà riportare in chiaro almeno l'indicazione del produttore ed il numero di serie attribuito dal produttore.

La generazione e l'assegnazione del numero identificativo di inventario per apparecchiature di nuova acquisizione dovranno seguire regole pienamente rispondenti alle esigenze specifiche dell'Università. Anche per quanto riguarda la naming convention delle apparecchiature HW, laddove applicabile, il Fornitore sarà tenuto ad adottare le regole già utilizzate o comunque richieste dall'Ateneo.

Il Fornitore dovrà rilevare i dati necessari al loro inventario:

- marca e modello;
- codice identificativo del bene;
- sede, piano, servizio, ufficio di installazione;
- principali caratteristiche tecniche, desumibili dagli strumenti di console di gestione, o dalla documentazione di prodotto quando esistente;

- struttura universitaria assegnataria, nome, cognome e matricola dell'utilizzatore, ovvero di colui a cui l'asset è stato dato in uso, ponendo particolare attenzione al rispetto delle policy che regolano la movimentazione interna del personale e il conseguente passaggio degli asset da un utilizzatore all'altro.

L'eventuale utilizzo di strumenti alternativi per la gestione degli asset dovrà essere preventivamente approvato dalla DirICT e l'integrazione con il sistema di Asset Management di Ateneo sarà a totale carico del Fornitore. In questo caso, con periodicità mensile, verrà effettuato un monitoraggio sugli eventuali disallineamenti tra i due sistemi, tramite export, a carico del Fornitore, dei contenuti dello strumento utilizzato. Tale verifica dovrà anche essere resa disponibile a richiesta.

Resta inteso che, salvo accordi differenti, i dati certificati sono quelli contenuti nei sistemi di Ateneo.

**L'inventario dovrà essere completato entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di avvio del contratto e mantenuto per tutta la durata contrattuale.**

## 2.6 Servizi continuativi

Tutti i servizi descritti di seguito dovranno essere tracciati nel sistema di ticketing dell'Ateneo e dovranno essere erogati, con le modalità di seguito descritte:

- dal Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello (TASPL) che recepisce, qualifica la richiesta ed effettua un primo intervento (ove applicabile) per risolvere da remoto la problematica segnalata; il Servizio riceve le segnalazioni degli utenti in due principali modalità: *sincrona*, attraverso un canale telefonico dedicato, e *asincrona*, attraverso la gestione dei ticket degli utenti. Il ricorso al Contact Center è consentito per tutte le postazioni di lavoro oggetto di manutenzione, siano esse gestite in modalità **“completa”** che **“ibrida”**.
- dal Team di Supporto Onsite (TSOn), in tutti quei casi sia necessario un intervento in presenza presso la specifica apparecchiatura. Il ricorso al Team di Supporto OnSite è consentito solo alle postazioni di lavoro gestite in modalità **“completa”**.

e saranno articolati nelle seguenti macro-attività:

- l'utente di Ateneo aprirà un ticket utilizzando gli strumenti e le tecnologie previste nel Lotto 1 della presente Gara. Operativamente, ciò prevede l'utilizzo della piattaforma di ticketing SMAX citata nei paragrafi precedenti, di proprietà e in gestione all'Università, o, in alternativa, attraverso una numerazione telefonica dedicata del sistema telefonico di Ateneo;
- l'operatore del Team di Assistenza Specialistica di Primo Livello (TASPL) analizza la richiesta; nell'ambito delle proprie competenze avvia l'iter di risoluzione della richiesta, contattando l'utente. Se non riesce a risolvere la richiesta, l'escalation dipende dalla modalità di gestione della PdL:
  - Nel caso di “modalità completa”:
    - l'Operatore del TASPL contatterà l'Utente assegnando una priorità al tipo di intervento e indicando la data/ora prevista ai fini della pianificazione on site da parte del TSOn.
    - l'Operatore del TSOn incaricato si recherà on-site nel giorno e ora stabiliti per effettuare l'attività.
    - a seguito della risoluzione, l'Operatore incaricato registrerà nel sistema di ticketing le informazioni necessarie a chiudere la segnalazione.
    - il ticket, giunto a risoluzione, verrà chiuso.
  - Nel caso di “modalità ibrida”:
    - Il ticket verrà trasferito ad un gruppo di lavoro interno dell'Ateneo, che risolverà l'assistenza ricorrendo a proprie risorse interne. Il ticket, una volta risolto, verrà quindi chiuso dall'operatore incaricato, che registrerà nel sistema di ticketing le informazioni necessarie per chiudere la segnalazione.

Va prevista la possibilità di gestire una *lista di Utenti a massima priorità (VIP)*, formulata e modificata periodicamente dalla DirICT, destinata ad individuare figure particolari e di rilievo nell'organizzazione dell'Università per i quali la priorità di intervento è superiore rispetto ai casi standard.

### 2.6.1 Servizio di manutenzione software

Si premette che tutte le PdL, quando dotate di sistema operativo Microsoft, sono licenziate di sistema operativo e suite di software di produttività (Office tra tutti) originali e legalmente rilasciati all'Ateneo in ragione dell'adesione ad un contratto di fornitura di tipo “Campus” con il produttore Microsoft.

Le PdL del produttore Apple sono acquistate mediante contratti di acquisto e assistenza legalmente rilasciati all'Ateneo.

Qualsiasi attività di installazione o di ripristino di applicativi software sulle PdL oggetto di servizio deve essere effettuata ricorrendo a prodotti originali e legalmente licenziati resi disponibili dalla Direzione ICT nelle more dei contratti di fornitura da questa stipulati con i diversi produttori.

Per le postazioni di lavoro gestite in “modalità completa”, il servizio di manutenzione software include il ripristino onsite, l’aggiornamento e la riparazione (attraverso dei tools applicativi concordati con la DirICT) dei seguenti componenti:

- BIOS;
- Sistema Operativo;
- interfacciamento con le periferiche di input e output delle apparecchiature;
- tutti i software degli ambienti applicativi installati localmente (es. MS Office MS, Antivirus, posta elettronica, browser, etc)
- eventuale rimozione Virus, Spyware, Malware.

Il servizio offerto dovrà prevedere il ripristino della corretta operatività della PdL tramite tutte le operazioni necessarie, compreso il ricaricamento dell’applicazione, del driver o dell’intero Sistema Operativo, ove la causa di fermo macchina o di degenerazione delle prestazioni sia dovuto a problemi esclusivamente software, qualsiasi ne sia la causa (es: perdita configurazione sistema, danneggiamento o cancellazione di driver di periferiche, maldestro utilizzo da parte dell’utente, virus, sbalzo di tensione o caduta di corrente durante l’utilizzo, danneggiamento o cancellazione di software a causa di interventi per problemi hardware).

Qualora, durante un intervento, venga verificato che il problema è dovuto a cause esterne (es. problemi di connettività, mancanza di tensione elettrica, ecc.), il Fornitore dovrà farsi carico di contattare la DirICT, segnalando il tipo di problema, la diagnosi del malfunzionamento e gli eventuali interventi già effettuati e dando supporto per ogni intervento congiunto successivo.

In quest’ultimo caso (inoltre della segnalazione ad entità terza) il Fornitore rimane responsabile della sua risoluzione, pur non essendo soggetto all’applicazione degli SLA.

Per le postazioni di lavoro gestite in “modalità ibrida”, il servizio si limita alle sole attività, tra quelle complessivamente descritte al punto precedente, che possono essere svolte in assistenza remota.

Su richiesta esplicita della Direzione ICT, in base ad uno specifico programma di attività da questa creato e pianificato, e comunicato nei tempi concordati, il servizio di manutenzione software delle PdL dovrà comprendere anche tutte le attività proattive di aggiornamento software (Applicativi e Sistemi Operativi) e di patching delle componenti, volte a risolvere un malfunzionamento o una falla di sicurezza non emersi in fase di rilascio del prodotto.

Anche in questo caso, è prevista la distinzione del servizio tra gestione “completa” o “ibrida”, in funzione della modalità di assistenza concordata per ogni singola postazione di lavoro interessata.

Le attività di patch management possono essere scatenate, a puro titolo di esempio, dal rilascio di patch da parte del vendor, o di aggiornamenti di sicurezza critici di sistema o a livello applicativo.

## **2.6.2 Servizio di manutenzione hardware**

Il servizio di tipo “full risk” si applica solo alle postazioni di lavoro gestite in “modalità completa”.

Questa modalità di gestione “full risk” prevede l’intervento di personale tecnico specializzato ad affrontare ogni esigenza, fino a determinare il completo ripristino della postazione in caso di guasto hardware (con fornitura temporanea di apparati sostitutivi delle componenti eventualmente guaste) e la fornitura di materiale consumabile (toner, tastiere, mouse ed ogni altro dispositivo IT facente parte della PdL).

Il servizio di manutenzione hardware consiste nell’erogazione *reattiva* al livello on site di un supporto finalizzato alla risoluzione dei malfunzionamenti delle PdL in perimetro ed al ripristino della loro operatività.

Tale servizio comporta pertanto la riparazione o la sostituzione, a titolo definitivo nel caso non siano riparabili, delle PdL qualsiasi sia il motivo del guasto, compresi ad es. sbalzi di tensione, eventi atmosferici, maldestro utilizzo da parte dell’utente.

Quando il guasto/malfunzionamento della PdL genera situazioni bloccanti di non operatività deve essere garantita la sostituzione temporanea della PdL (o della componente in failure) con un dispositivo “muletto” **entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione del problema**, ovvero, **entro quattro ore nel caso sia coinvolta una utenza a massima priorità (VIP)**.

Ogni singolo intervento di riparazione e/o di sostituzione deve essere preventivamente sottoposto all’attenzione della DirICT, che deve dare l’assenso esplicito all’operazione.

Per “malfunzionamento della PdL” si intende ogni guasto, anomalia o difformità del prodotto hardware rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso. Il servizio dovrà garantire l’eliminazione dei guasti entro tempi e modalità predefiniti (cfr. Cap. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, Penali) e comprendere in particolare:

- la mano d’opera;

- il materiale d'uso;
- il trasporto delle parti in sostituzione;
- le spese di sostituzione o riparazione delle apparecchiature riscontrate difettose.

In caso di sostituzione di componenti della PdL, deve esserne garantita la piena compatibilità con tutti i software installati.

Nel caso in cui la manutenzione comporti la sostituzione o formattazione dell'hard disk, sarà compreso nel servizio il caricamento sulla PdL:

- del sistema operativo (con sua configurazione);
- di tutto il software installato (compresi gli applicativi aziendali);
- dei dati presenti sull'hard disk da sostituire, se questi sono recuperabili, avendo cura di fornire l'hard disk sostituito a DirICT.
- sanificazione/igienizzazione della postazione ripristinata per uso futuro.

In ogni caso, su richiesta di DirICT, deve essere previsto un servizio di cancellazione sicura dei dati del vecchio hard disk, che dovrà essere svolto garantendo un adeguato livello di sicurezza delle informazioni, conforme alla normativa contenuta nel Decreto Legislativo 196 del 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – e nel GDPR (General Data Protection Regulation) del 2016, attraverso l'adozione di specifici tool che dovranno essere documentati in sede di risposta.

Resta inteso che la sostituzione della PdL o di specifiche componenti deve essere sempre realizzata in termini migliorativi o almeno equivalenti. Nel caso in cui il Fornitore sia impossibilitato alla sostituzione delle parti o dell'intera periferica, riscontrate difettose, con componenti o intere periferiche nuove e di capacità e prestazioni equivalenti, dovrà essere prevista la sostituzione con componenti o intere periferiche nuove di capacità e prestazioni maggiori senza onere economico aggiuntivo per l'Ateneo.

In caso di ritiro e/o riconsegna di una PdL, il Fornitore dovrà documentare con un rapporto di intervento l'avvenuto ritiro e/o riconsegna indicando il nominativo del riferimento di Ateneo che ha verificato il ritiro e/o la riconsegna e della persona del Fornitore che ha provveduto al ritiro e/o riconsegna, con firma di entrambi. A fronte dell'intervento dal tecnico il sistema di ticketing deve sempre essere popolato con le seguenti informazioni:

- tipo di intervento eseguito;
- data, ora e durata dell'intervento;
- la natura e il numero dei pezzi sostituiti (se hardware);
- l'applicazione, driver o Sistema Operativo ripristinato (se software);
- motivo dell'eventuale impossibilità di chiudere la chiamata;
- estremi della macchina consegnata in sostituzione della guasta;
- data della riconsegna della macchina guasta;
- nominativo del dipendente dell'Ateneo che ha verificato le operazioni.
- aggiornamento dell'anagrafica, sia per le parti danneggiate, sia per quelle rilasciate, nel database dell'inventario (asset management system) messo a disposizione dall'Ateneo.

#### **2.6.2.1 Assistenza hardware in garanzia**

Rientra nel servizio di manutenzione la gestione delle apparecchiature in garanzia, rilasciata dalla casa distributrice. La DirICT mette a disposizione tutti i riferimenti dei fornitori e le relative procedure necessarie per poter dar seguito alla richiesta di assistenza in garanzia.

Per queste apparecchiature occorrerà gestire:

- la chiamata alla società fornitrice in caso di guasto, blocco o altro inconveniente all'apparecchiatura in garanzia;
- il controllo che il ripristino del pieno funzionamento sia effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal contratto di garanzia;
- il passaggio dell'apparecchiatura, allo scadere del periodo di garanzia, nel trattamento di manutenzione delle apparecchiature senza garanzia.

Su richiesta esplicita della Direzione ICT, in base ad uno specifico programma di attività da questa creato e pianificato, e comunicato nei tempi concordati, al Fornitore si richiede la messa in opera di un piano di verifiche periodico, svolto in modo manuale o automatico, tramite sistemi di monitoraggio, finalizzato a ridurre gli interventi reattivi precedentemente descritti.

La manutenzione è intesa "illimitata" cioè senza limiti nel numero e nella tipologia di interventi tecnici per tutta la durata del contratto.

#### **2.6.3 IMAC**

Il servizio si applica solo alle postazioni di lavoro gestite in "modalità completa".

I servizi IMAC riguardano la gestione delle nuove installazioni, delle movimentazioni, degli adattamenti, delle dismissioni e rottamazioni delle postazioni di lavoro (PdL), successivamente alla fase di delivery del servizio e costituiscono l'insieme delle

attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente. Tutte le attività inerenti i servizi IMAC di seguito descritti, prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dall'utente stesso.

Sarà cura del Fornitore mantenere aggiornato il database dell'inventario (asset) registrando le modifiche derivanti da tutte le attività di tipo IMAC.

I servizi IMAC sono classificabili secondo le seguenti tipologie:

- INSTALL: installazione/disinstallazione di una postazione di lavoro;
- MOVE: movimentazione di una postazione di lavoro;
- ADD/CHANGE: cambiamenti di una postazione di lavoro;
- REMOVE: rimozione di una postazione di lavoro.

Di seguito il dettaglio delle attività previste per ciascuna tipologia di servizio, con l'avvertenza che l'esecuzione di un IMAC prevede l'effettuazione di tutte le attività di seguito descritte:

#### **Installazione**

- predisposizione dei prodotti hardware, installazione della piattaforma software standard e dei moduli applicativi, nel rispetto delle modalità e delle policy di deploy definite dalla DirICT, test di funzionalità e collaudo;
- imballo, spedizione e consegna dei prodotti nella sede dell'utente;
- installazione, connessione alla rete elettrica e alla LAN;
- backup e restore dei dati dalla vecchia alla nuova postazione;
- eventuali personalizzazioni on-site, anche con installazione di software aggiuntivi;
- test di funzionalità;
- redazione del verbale di corretta esecuzione;
- eventuale disinstallazione di prodotti sostituiti ed approntamento al ritiro;
- supporto alle attività di progettazione e pianificazione dei deployment con DirICT.

#### **Movimentazione**

- disinstallazione delle apparecchiature;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto verso la nuova sede, ufficio, stanza;
- installazione ed eventuale riconfigurazione delle apparecchiature;
- test di funzionalità;
- redazione del verbale di corretta esecuzione.

#### **Aggiunta**

- aggiunta di ulteriori componenti hardware alla postazione di lavoro;
- aggiunta di Applicazioni extra piattaforma software standard con eventuale verifica della licenza d'uso;
- installazione di software aggiuntivi su richiesta dell'Help Desk;
- test di funzionalità;
- redazione del verbale di corretta esecuzione.

#### **Cambiamento**

- esecuzione di piani di software distribution;
- recupero problemi generati dalla software distribution (anche modalità remota);
- sostituzione di componenti hardware e/o software;
- test di funzionalità;
- redazione del verbale di corretta esecuzione.

#### **Dismissione**

- formattazione a basso livello dell'Hard Disk;
- disinstallazione dell'apparecchiatura;
- disconnessione dalla rete dati ed elettrica;
- Imballaggio, spedizione e stoccaggio presso magazzino della DirICT;
- eventuale ricondizionamento;
- redazione del verbale di corretta esecuzione.

Tutte le attività svolte in questo ambito devono essere documentate sul sistema di Ticketing di Ateneo.

### **2.6.4 Servizi specifici per “utenti a massima priorità”**

Gli “utenti a massima priorità” (“VIP”) sono costituiti dal top management di Ateneo. L'elenco degli appartenenti a questa lista è determinato dalla DirICT ed è soggetto a revisioni periodiche in risposta ai cambiamenti dell'assetto organizzativo



dell'Università. Le attività richieste per tale utenza sono quelle descritte nei paragrafi precedenti (ma con tempi di risposta e di chiusura degli interventi più stringenti (vedere Par. 6).

### **2.6.5 Gestione dell'Asset Management System**

Rientra nei compiti del personale addetto al Contact Center la gestione del sistema di anagrafica degli asset per effetto di tutte quelle attività che comportano un aggiornamento delle informazioni, oggetto di presentazione nel Par. 2.5, "Inventario".

Pertanto, se nel corso dell'esecuzione di un servizio di assistenza, si rendano necessarie una o più tra le seguenti attività, (a titolo indicativo e non esaustivo):

- sostituzione del dispositivo
- sostituzione di un componente del dispositivo, o integrazione con ulteriori componenti
- modifica del dominio
- modifica della struttura assegnataria del dispositivo
- eventuale modifica del magazzino
- modifica del nominativo dell'utilizzatore del dispositivo
- inserimento di note sull'intervento effettuato nella scheda del dispositivo
- ritiro del dispositivo

il contact center aggiorna contestualmente e coerentemente le informazioni a sistema.

### **2.6.6 Gestione documentale e della knowledge base**

È richiesto che, attraverso la soluzione Service Management Automation X (SMAX) fornito in uso dall'Università, l'Aggiudicatario gestisca la knowledge base, riversando casistiche, dati, best practice, documentazione (compresa quella richiesta esplicitamente dall'Università), con l'obiettivo di mantenere coerenza nell'esecuzione delle procedure tecniche da effettuare per la risoluzione dell'assistenza e per ottimizzare di conseguenza i tempi.

È richiesto che gli operatori producano documentazioni e/o guide esplicative, in formato PDF o video, da esporre agli utenti, in merito alle best practices che si andranno a delineare nel corso del servizio.

### **2.6.7 Phase Out**

Specularmente a quanto descritto per la fase di avvio, in prossimità del termine della vigenza contrattuale sarà necessario avviare in modo strutturato la progressiva terminazione dell'erogazione dei servizi ed il rilascio di tutte le risorse impiegate, fino alla completa uscita del Fornitore dal contesto organizzativo, tecnologico ed operativo dell'Ateneo, consentendo il passaggio di consegne tra il Fornitore e l'Ateneo o terzi gestori da esso incaricati, al fine di garantire all'Ateneo ed agli utenti la migliore continuità di servizio.

Più in dettaglio, l'attività consiste in una fase di "training on the job" a terzi individuati dall'Ateneo, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale e operativo necessario per garantire la continuità di servizio alla fine del contratto. In base alle esigenze, potranno essere attivati anche obiettivi parziali per il trasferimento di specifiche attività ritenute rilevanti.

Il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a pianificare ed effettuare il passaggio delle attività al personale dell'Università o di terzi da questa indicati. Il Fornitore è pertanto obbligato a predisporre ed eseguire, un "Piano di trasferimento delle attività" contenente le modalità e le risorse organizzative, tecniche e tecnologiche necessarie per rendere autonome le nuove risorse incaricate nella presa in carico dei servizi oggetto di gara o di parte di essi.

In base a quanto pianificato, il Fornitore aggiudicatario sarà affiancato dal personale individuato dall'Ateneo per garantire la continuità dei servizi oggetto del presente appalto. Anche in tale fase e fino al completamento dell'avvicendamento previsto nel suddetto piano, la responsabilità nell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento degli obiettivi contrattualizzati rimarrà in capo al Fornitore uscente.

## **2.7 Servizi Opzionali – Extra Canone**

### **2.7.1 IMAC Massivi**

Deve essere previsto un servizio massivo, del tutto analogo per natura dell'attività a quello IMAC (cfr. par. 2.6.3), ma che differisce per quanto riguarda le modalità di attivazione e rendicontazione, remunerazione e fatturazione. La DirICT potrà richiedere questo servizio di carattere straordinario fornendo dei piani dei requisiti, sulla base di esigenze di refresh tecnologico su un numero elevato di PdL, particolari esigenze di allestimento temporaneo di PdL, spostamenti di sede di strutture universitarie, ampliamento di sedi o in ottica di espansione del perimetro operativo delle postazioni di lavoro da gestite concordato in fase di avvio del contratto.

L'elemento caratterizzante il servizio è dunque la fornitura straordinaria di un team di supporto onsite esterno a rafforzamento del TSO<sub>n</sub>, numericamente dimensionato in base alle specifiche esigenze.

Le attività di "IMAC massivi" possono interessare ambienti di lavoro in cui sono presenti postazioni di lavoro gestite sia in "modalità completa" che "ibrida", quindi in ambienti che afferiscono sia a strutture amministrative che dipartimentali.

Tali piani, che assumono la forma di un progetto indipendente, saranno quotati usando la tariffa specifica definita attraverso le seguenti informazioni:

- elenco degli Utenti;
- tipologie di servizio richiesto;
- tempi di esecuzione dei piani.

### **2.7.2 Assistenza Specialistica**

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ateneo potrà richiedere al Fornitore l'attivazione di un servizio di Assistenza Specialistica che si esplica nella fornitura di figure professionali ad alto profilo attraverso modalità di attivazione e rendicontazione, remunerazione e fatturazione specifiche.

Fermo restando il principio che le attività ad elevata complessità di tipo progettuale, di analisi, di revisione dei processi di deploy, procedure, pacchetti software, etc sono a carico dell'Ateneo, attraverso il Servizio di Assistenza Specialistica la DirICT può richiedere all'Assegnatario l'esecuzione di specifici servizi di assistenza che possono consistere nell'analisi, rilevazione delle criticità ed individuazione delle soluzioni relative in situazioni particolari di *contingency* (che possono ad esempio derivare dalla necessità di organizzare un intervento di tipo *recovery* per un problema di sicurezza sulle postazioni di lavoro).

L'elemento caratterizzante il servizio è, dunque, la fornitura straordinaria di un team esterno costituito da figure ad alta specializzazione nella gestione delle PdL.

Per consentire una migliore comprensione della possibile natura delle esigenze che potrebbero portare all'attivazione di un servizio di Assistenza Specialistica, si elencano, a puro titolo esemplificativo, una serie di necessità per le quali potrebbe essere richiesta la costituzione di un gruppo di lavoro:

- supporto a specifiche Direzioni o Dipartimenti per lo svolgimento di attività periodiche ad elevata complessità e specificità per l'hardware ed i software in ambito;
- attività di assistenza sistemistica a specifici gruppi di progetto (e.g. team di sviluppo);
- supporto per attività di redazione di documentazione interna (es: relazioni, presentazioni etc.) sia indirizzati all'utenza che al management;
- definizione, progettazione, analisi e realizzazione di progetti su temi specifici per utenti VIP;
- definizione di architetture, piani, schemi di conduzione e gestione di progetti tecnologici;
- studio di nuovi metodi, prodotti, tecnologie (coerentemente con le piattaforme hardware e software, gli ambienti di sviluppo e gli standard di Ateneo);
- predisposizione di documentazione, manuali e linee guida all'uso di prodotti e package software;
- situazioni di contingency che richiedono l'intervento di una task force per la messa in atto di workaround;

L'obiettivo del servizio di Assistenza Specialistica è quindi quello di assicurare il necessario apporto di risorse qualificate per poter affrontare esigenze specifiche che si potranno manifestare durante l'esecuzione del contratto.

Le attività di Assistenza Specialistica possono interessare ambienti di lavoro in cui sono presenti postazioni di lavoro gestite in "modalità completa" sia "ibrida", quindi in ambienti che afferiscono sia a strutture amministrative che dipartimentali.

Le attività previste sono:

- identificazione e messa a disposizione delle risorse necessarie, da parte del Fornitore;
- esecuzione dei compiti specifici assegnati;
- rendicontazione delle attività.

### **2.7.3 Assistenza PdL fuori orario di servizio**

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ateneo potrà anche richiedere all'Aggiudicatario l'assistenza su postazioni di lavoro in modalità completa fuori dal normale orario di servizio, o in giorni festivi, o di chiusura dell'Ateneo, con modalità di attivazione che saranno oggetto di accordo con la Direzione ICT e nel rispetto delle quantità e dei costi previsti a contratto.

### **2.7.4 Monitoraggio, rendicontazione e reportistica**

Le informazioni registrate sul sistema di Ticketing consentono di estrarre, in qualsiasi momento, secondo periodi fissi o selezionabili, un insieme predefinito di report consuntivi. I report disponibili illustrano le prestazioni del TASPL e TSO<sub>n</sub> e i

relativi Livelli di Servizio. I report mensili e periodici, riferiti ai servizi erogati, costituiscono i documenti ufficiali di documentazione dei Livelli di Servizio raggiunti.

Rientra nei compiti delle attività di monitoraggio la registrazione delle segnalazioni che evidenziano situazioni di criticità, soprattutto quando tali episodi sono sistematici e persistenti, in modo che la Direzione ICT abbia la possibilità di valutare le opportune azioni correttive da mettere in atto.

Il Fornitore dovrà quindi inviare alla DirICT, su base trimestrale, entro dieci (10) giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali utilizzando il sistema di ticketing SMAX in uso in Università; DirICT può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici, utilizzando in questo caso anche strumenti alternativi di proprietà.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, i report periodici dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- numero totale di richieste pervenute;
- numero di richieste evase dal Contact Center per ogni coda implementata;
- richieste di manutenzione (data inizio, data fine, tipo di intervento, ..);
- richieste di IMAC (data inizio, data fine, tipo di intervento, ..);
- ogni altra informazione richiesta da DirICT.

### 3. La struttura operativa richiesta

#### 3.1 Dimensionamento dei team TASPL e TSO

In considerazione di tutte le caratteristiche fin qui descritte e, con particolare attenzione posta al fattore geografico, per l'esecuzione del servizio è richiesto che l'operatore economico metta in campo una squadra composta complessivamente (TSSPL e TSO) da **6 unità di personale tecnico specializzato**, a garanzia degli obiettivi di efficienza ed efficacia ritenuti indispensabili per la piena rispondenza del servizio agli standard richiesti.

Si riporta, a titolo indicativo, la baseline attuale, che è costituita da:

- 2 risorse on line;
- 2 risorse on site presso il Campus di via Festa del Perdono;
- 2 risorse on site presso il Campus di Città Studi.

#### 3.2 Organizzazione dei team TASPL e TSO

Il Fornitore, prima dell'inizio del servizio, dovrà fornire a DirICT l'elenco nominale del personale dipendente impiegato presso l'Ateneo, con l'indicazione della qualifica professionale di ogni addetto, il ruolo, il livello di inquadramento, il monte ore settimanali dovute, la sede di pertinenza e il CCNL di riferimento. Tale elenco dovrà essere aggiornato con regolarità e condiviso a fronte di modifiche.

Il personale non sarà soggetto a vincoli di subordinazione nei confronti dell'Università degli Studi di Milano e sarà sotto l'esclusiva direzione organizzativa, tecnica e disciplinare del Fornitore.

#### 3.3 Gestione delle presenze dei team TASPL e TSO

Il Fornitore ha l'obbligo di programmare le presenze del personale addetto al Servizio con una settimana di margine rispetto a quella di operatività, provvedendo nel caso a prendersi in carico eventuali assenze programmate o non programmate del personale addetto con altrettante risorse di pari livello.

Nel caso di sostituzione per un periodo medio-lungo, o permanente, il Fornitore dovrà provvedere a sostituire le unità in uscita con altrettante di pari qualifica, dandone comunicazione a DirICT con margine di – almeno – due settimane lavorative, allegando i rispettivi curricula e i riferimenti telefonici mobili e di posta elettronica. I soggetti indicati dovranno necessariamente essere in possesso dei requisiti minimi indicati al paragrafo **“Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.”** del presente Capitolato (cfr. par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

In ogni caso la sostituzione dovrà essere preceduta da una fase di valutazione di idoneità della persona in sostituzione da parte di DirICT, sulla base degli stessi elementi richiesti in sede di offerta, per verificare che esperienza e qualificazioni siano equivalenti a quelle della persona sostituita.

### 3.4 Competenze richieste al personale dei team TASPL e TSO

Il personale addetto ai team TSSPL e TSO deve essere in possesso di una solida conoscenza delle PdL distribuite all'utenza universitaria, dei sistemi operativi e degli applicativi software, a garanzia della risoluzione degli interventi di assistenza e delle attività di gestione ordinaria e straordinaria richiesti.

Per una gestione efficace ed efficiente delle escalation verso il TSO, in base alle risorse disponibili, si ritiene essenziale che gli operatori del TSSPL dimostrino capacità di coordinamento, di organizzazione e programmazione degli interventi innescando opportunamente, ovvero in caso di effettiva necessità, l'intervento on-site laddove strettamente necessario.

A titolo generale indicativo ma non esaustivo, le competenze richieste per i Team TSSPL e TSO devono essere le seguenti:

- buone capacità relazionali e manageriali relativamente al personale tecnico operativo sul territorio;
- buona conoscenza dei Sistemi Operativi Microsoft Windows (installazione, manutenzione, rimozione);
- buona conoscenza del pacchetto Office;
- buona di base dei Sistemi Operativi Apple;
- conoscenza dei servizi di Active Directory e dei servizi correlati per la gestione degli endpoint, group policy e stampanti;
- buona conoscenza delle componenti hardware e software di una postazione di lavoro;
- utilizzo degli strumenti di gestione remota di una pdl;
- capacità tecniche orientate alla sostituzione/riparazione delle componenti delle pdl;
- utilizzo dei tool di cloning e deploy massivo delle pdl.

### 3.5 Formazione del personale dei team TASPL e TSO

Tutto il personale che il fornitore intende impiegare nell'ambito del presente Appalto dovrà, oltre che possedere adeguato background tecnico-gestionale richiesto, adeguare le proprie competenze, rispetto allo specifico ambito di pertinenza dell'Ateneo e le relative procedure e tecnologie adottate.

Le sopra citate attività di aggiornamento e formazione dovranno essere erogate secondo un piano che non comprometta l'erogazione del servizio ed il rispetto dei livelli di servizio e che riduca al minimo il numero contemporaneo di risorse assenti.

### 3.6 Norme di comportamento del personale dei team TSSPL e TSO

Il Fornitore dovrà provvedere che il proprio personale:

- sia munito di cartellino di riconoscimento che contenga la fotografia, il nome, il cognome, la qualifica e la ragione sociale della Società di appartenenza; a tale proposito, l'Università si riserva il diritto di rilasciare al personale dei Team TSSPL e TSO un'apposita card per la rilevazione delle presenze attraverso il sistema di rilevazione delle presenze utilizzato dal personale di Ateneo, che saranno tenuti ad utilizzare;
- sia dotato di chiavi/token di accesso ai locali per i quali è autorizzato;
- sia dotato di abbigliamento personalizzato fornito dalla propria Società e conforme alla normativa antinfortunistica;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- abbia cura della propria persona, dell'abbigliamento e del materiale affidato;
- si astenga dal fumare e mangiare durante l'attività lavorativa, ad eccezione delle pause previste;
- consegna immediatamente gli oggetti, eventualmente rinvenuti, ai propri responsabili, avvisando contestualmente il personale della DirICT che prenderà in gestione il caso;
- rifiuti qualsiasi compenso o regalia;
- eviti ogni forma di familiarità nei confronti del personale dell'Ateneo e degli studenti;
- quotidianamente, al termine del servizio, lasci immediatamente i locali dell'Ateneo;
- non svolga attività di assistenza tecnica diretta al personale dell'Ateneo su apparati non in carico/di proprietà, al di fuori di quanto richiesto e approvato dalle procedure di ingaggio;
- abbia adeguata assicurazione per gli infortuni sul lavoro a copertura di tutte le attività richieste.

Il Fornitore dovrà garantire che il personale adibito ai servizi oggetto del contratto:

- sarà sempre in numero tale da assicurare, in modo regolare e puntuale, le variabili esigenze dei servizi nel corso della giornata, per quanto attiene al rispetto degli orari e delle modalità di svolgimento delle attività;
- viste le peculiarità degli utenti dell'Ateneo e delle sue caratteristiche strutturali, dovrà gestire i servizi nel rispetto delle attività in corso, degli orari e delle relative modalità previste;

- si uniformerà a tutte le norme di carattere generale e speciale emanate dall'Ateneo in materia di sicurezza dei locali e degli impianti, nonché di soggetti estranei all'organico dell'Ateneo;
- durante l'esecuzione delle attività dovrà evitare manovre improprie o qualunque azione che possa comportare danneggiamenti alle strutture e/o agli impianti nonché per le persone;
- terrà un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e agirà in ogni occasione diligentemente;
- dovrà mantenere riservate le informazioni relative all'organizzazione e all'attività dell'Ateneo di cui venga a conoscenza nello svolgimento della propria prestazione lavorativa.

### 3.7 Strumenti richiesti al Fornitore

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del team TSO tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività, in particolare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- attrezzi per assistenza tecnica hardware;
- automezzi per lo spostamento e il trasporto di materiale informatico tra le sedi oggetto del servizio;
- smartphone per reperibilità, interventi urgenti;
- laptop da utilizzare in ogni fase del servizio offerto;
- carrelli per la movimentazione di PC, stampanti e materiali;
- altri strumenti per il trasferimento dei dati, aspirapolvere, aria compressa per soffiaggio.

Nel caso DirICT rilevasse che gli strumenti messi a disposizione risultino inadeguati o insufficienti allo svolgimento delle attività avrà titolo per chiederne l'integrazione senza oneri aggiuntivi per l'Università.

## 4. Organizzazione del servizio

### 4.1 Struttura organizzativa

Come illustrato nei paragrafi precedenti, l'oggetto principale dell'appalto è rappresentato da servizi ordinari e continuativi, caratterizzati da una gestione sul medio-lungo periodo delle risorse e da una misurazione costante dei livelli di servizio; altri servizi e attività oggetto dell'appalto presentano viceversa una natura progettuale, caratterizzata da obiettivi e milestone ben identificati e vincoli su tempistiche e precondizioni fra attività.

Per tale motivo al Fornitore è richiesto di predisporre tutte le misure necessarie per una gestione progettuale precisa e in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi, quali:

- una chiara identificazione di ruoli e responsabilità all'interno dei gruppi di lavoro e delle linee di riporto nell'organigramma;
- strumenti di pianificazione e di controllo con i quali prevedere rischi e criticità;
- metodologie di provata efficacia nell'organizzazione delle attività e nella gestione di:
  - obiettivi e ambiti, rischi e criticità, modalità di escalation dei problemi;
  - priorità e conflitti di risorse nell'erogazione dei servizi;
  - pianificazione di medio e lungo termine;
  - Service Level Agreement e Indicatori di Qualità;
  - miglioramento continuo (continuous improvement).

In particolare, per tutte le attività previste, sia di natura operativa che progettuale, è richiesto al Fornitore di identificare un Responsabile Operativo/Project Manager, coadiuvato da un team di lavoro (eventualmente suddiviso in sottogruppi per aree di responsabilità), che dovrà rappresentare l'interfaccia unica di comunicazione, intervento e coordinamento verso le figure preposte dall'Ateneo, quali:

- il Responsabile Unico del Procedimento (RUP);
- il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC);
- il personale della Direzione ICT dedicato alla supervisione delle attività.

### 4.2 Governance

Il modello di Governance richiesto stabilisce il pieno diritto della DirICT di entrare nel merito di ogni tematica operativa e contrattuale. Le attività di Governance prevederanno dei check point costanti con lo scopo di monitorare le varie fasi,

l'avanzamento delle attività e il rispettivo modello per la gestione della relazione tra l'Ateneo ed il Fornitore. Nello specifico il modello prevede i seguenti strumenti organizzativi: con cadenza trimestrale la Direzione ICT convocherà il **Comitato Operativo**, all'interno del quale il Committente e il Fornitore prendono in esame lo stato di avanzamento del contratto.

Dal punto di vista dei servizi ordinari e continuativi, gli obiettivi del Comitato si concentrano sulla:

- verifica sull'andamento dei servizi erogati rispetto ai Livelli di Servizio previsti o il mancato raggiungimento degli obiettivi;
- verifica/monitoraggio complessivo della qualità del Servizio, con obiettivo ultimo di individuare iniziative di miglioramento per il prosieguo del Contratto;
- nei casi specifici, assegnazione al Fornitore di azioni correttive e gli interventi migliorativi per il funzionamento del Servizio, individuati tramite gli strumenti di monitoraggio e Reportistica disponibili;
- verifica sull'operato dei componenti dei team TASPL e TSON, risolvendo eventuali criticità che possono essersi manifestate nella non corretta esecuzione della attività, o per evidenza di assenza, parziale o totale, dei requisiti professionali richiesti;
- discussione di eventuali cambiamenti negli assetti dei team;
- portare a soluzione criticità su questioni non risolte.

Dal punto di vista delle attività di natura progettuale, gli obiettivi del Comitato si concentrano sulla:

- programmazione e pianificazione di eventuali attività future;
- verifica dello stato di avanzamento delle attività in corso esplicitandone eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali di scostamento.

La pianificazione iniziale di ogni obiettivo di recupero e di ogni attività evolutiva (Piano di lavoro con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore e concordata con la DirICT tramite una continua attività di condivisione, il cui output finale verrà autorizzato con le modalità previste in funzione delle tipologie di fornitura sotto forma di verbale.

Ogni ripianificazione e modifica delle attività dovrà essere concordata tra il Committente ed il Fornitore che dovrà mantenere aggiornato il rendiconto del servizio aggiornando e riconsegnando il Piano di Lavoro e formalizzando tali modifiche in appositi verbali.

### 4.3 Referente del contratto

Il Fornitore dovrà indicare, all'atto della sottoscrizione del contratto, il nominativo della persona cui sarà attribuita la funzione di Referente del contratto, quale figura di collegamento con i referenti della Direzione ICT.

Il Referente dovrà assicurare la continua reperibilità, negli orari di copertura dei servizi e in caso di temporaneo impedimento dovrà essere immediatamente sostituito da altro soggetto di cui dovranno essere comunicati i dati identificativi.

### 4.4 Referente operativo

Il Fornitore dovrà indicare, all'atto della sottoscrizione del contratto, il nominativo della persona cui sarà attribuita la funzione di Referente operativo, che a titolo indicativo e non esaustivo, deve:

- essere raggiungibile al cellulare;
- gestire la mancata presenza del personale dei team negli orari previsti;
- controllare le presenze e gestisce le assenze (ferie, permessi e sostituzioni con nuove risorse);
- coordinare le attività dei team;
- raccogliere e condividere la reportistica sulla qualità del servizio.

L'eventuale sostituzione, in corso di vigenza contrattuale, da parte del Fornitore per propria iniziativa, della risorsa incaricata del ruolo di Referente Operativo, dovrà essere comunicata dal Fornitore all'Ateneo con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari; nel caso, il Fornitore dovrà proattivamente mettere in atto tutte le necessarie azioni per garantire un passaggio di consegne completo e minimizzare gli eventuali impatti negativi sulla continuità ed i livelli di qualità nell'espletamento delle attività.

## 5. Penali

L'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato richiede al Fornitore di predisporre un sistema di qualità in grado di monitorare, misurare e rendicontare i servizi sulla base degli indicatori di qualità e di servizio elencati nel presente paragrafo:

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.01	Completezza dell'inventario (per le PdL in gestione completa)	Quantità	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Le informazioni registrate nel sistema di asset inventory devono essere accurate, presentando complessivamente al più dieci difformità in caso di verifica trimestrale congiunta.		Il computo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.02	Tempo di risposta/presa in carico (canale asincrono)	Percentuale	Trimestrale	50 euro
Descrizione		Modalità di calcolo		
Livello standard: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Target 1:</b> almeno il 90% dei ticket deve essere evaso entro i 60 minuti;</li> <li>• <b>Target 2:</b> il restante 10% deve essere evaso tra 60 e 120 minuti;</li> <li>• <b>Target 3:</b> nessun ticket deve essere evaso oltre i 120 minuti.</li> </ul> Livello "VIP": <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Target 1:</b> almeno il 90% deve essere evaso entro i 30 minuti;</li> <li>• <b>Target 2:</b> il restante 10% deve essere evaso tra 30 e 60 minuti;</li> <li>• <b>Target 3:</b> nessun ticket deve essere evaso oltre i 60 minuti.</li> </ul>		I valori vengono definiti dai tracciati della centralina telefonica e dal sistema di Ticketing Verrà applicata una penale pari a euro 50 per ogni presa in carico che ecceda i livelli di servizio indicati.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.03	Tempo di risposta/presa in carico (canale sincrono)	Percentuale	Trimestrale	50 euro
Descrizione		Modalità di calcolo		
Livello standard: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Target 1:</b> Risposta entro 60 secondi almeno nel 90% dei casi</li> <li>• <b>Target 2:</b> il restante 10% delle chiamate deve ottenere risposta tra i 60 e i 120 secondi.</li> <li>• <b>Target 3:</b> Nessuna risposta dopo 120 secondi</li> </ul> Livello "VIP":j <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Target 1:</b> Risposta entro 30 secondi almeno nel 90% dei casi;</li> <li>• <b>Target 2:</b> il restante 10% delle chiamate deve ottenere risposta tra i 30 e i 60 secondi, ciò che eccede è soggetto a penale.</li> </ul> <b>Target 3:</b> Nessuna risposta dopo 60 secondi		I valori vengono definiti dai tracciati della centralina telefonica e dal sistema di Ticketing Verrà applicata una penale pari a euro 50 per ogni presa in carico che ecceda i livelli di servizio indicati.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.04	Tasso di abbandono (canale <b>sincrono</b> )	Quantità chiamate in ingresso	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di abbandono delle chiamate &lt; 5%</li> </ul>		Il computo viene effettuato a fronte di verifiche congiunte.		
		Fonte		
		Piattaforma call center del fornitore		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.05	Tempo di risoluzione assistenze per richieste di utenti standard	Percentuale	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Le richieste in priorità standard (tutte, tranne quelle VIP) devono essere risolte in 8 ore per almeno l'80% dei casi.		Il conteggio del tempo è effettuato durante il periodo di servizio. Fonte: sistema di Ticketing.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.06	Tempo di risoluzione assistenze per richieste utenti VIP	Percentuale	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Le richieste di assistenza da parte dell'utenza inserita nell'elenco "VIP" devono essere risolte entro 2 ore dal momento della segnalazione per il 90% dei casi.		Il conteggio del tempo è effettuato durante il periodo di servizio. Fonte: sistema di Ticketing.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.07	Tempo di esecuzione attività IMAC (priorità standard)	Minuti	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Le attività IMAC dovranno essere garantite e concluse per almeno il 90% dei casi su base trimestrale e comunque entro la giornata lavorativa fissata per l'intervento autorizzato.		Il conteggio del tempo è effettuato durante il periodo di servizio. Fonte: sistema di Ticketing.		



SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.08	Tempo di esecuzione attività IMAC per richieste VIP	Percentuale	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Le attività IMAC per gli utenti VIP dovranno essere garantite e concluse per il 100% dei casi su base trimestrale e comunque entro la giornata lavorativa fissata per l'intervento autorizzato.		Il conteggio del tempo è effettuato durante il periodo di servizio. Fonte: sistema di Ticketing.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.09	Fornitura di materiali di consumo per stampanti	Giorni	Semestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Per ogni richiesta pervenuta, il servizio di fornitura di materiali di consumo per stampanti deve rendere disponibili i materiali per l'uso da parte dell'Ateneo entro quindici (15) giorni solari dalla data della richiesta. Nel caso in cui la richiesta preveda l'approvvigionamento di una quantità considerevole di materiali – superiore a 40 kit – il Fornitore potrà concordare con l'Ateneo una differente data massima di consegna.		Il conteggio del tempo è effettuato durante il periodo di servizio. Fonte: sistema di Ticketing.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.10	Tempo di sostituzione delle spare parts a seguito di un guasto/malfunzionamento (per le PdL in modalità di gestione completa)	Giorni	Semestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Max venti (20) giorni lavorativi per la spare part guasta.		Il conteggio del tempo è effettuato in giornate lavorative dalla richiesta formale della DirICT.		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.11	Presenze personale	Giorni	Trimestrale	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Assenza senza copertura delle risorse di TASPL e TSO n uguale o superiore al 2% delle ore lavorate su base trimestrale.		Per il conteggio delle ore lavorate fa fede il sistema di rilevazione delle presenze dell'Ateneo, grazie all'utilizzo di badge di presenza personali appositamente rilasciati al personale coinvolto		

SLA	Titolo	UM	Periodo	Penali
SLA.12	Attività progettuali opzionali (IMAC massivi e assistenza specialistica)	percentuale	nd	Da euro 100 a euro 1000 in base alla gravità dello scostamento
Descrizione		Modalità di calcolo		
Nel caso della pianificazione di attività di tipo progettuale che comportano la definizione di un cronoprogramma, è sanzionato il superamento dei tempi di completamento dei lavori del 20% rispetto alle giornate previste.		Il conteggio del tempo è effettuato in giornate lavorative dalla richiesta formale della DirICT formalizzata nel piano progettuale.		

I periodi di tempo sopra indicati sono da riferirsi all'orario lavorativo di reperibilità degli operatori.

## 6. Pagamenti

Per i servizi a canone la fatturazione dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata. Il pagamento della fattura avverrà entro 30 giorni naturali, successivi e continui dalla ricezione della relativa fattura, previa verifica del buon esito del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto e previa verifica della regolarità contributiva.

In caso di eventuali nuovi ingressi di PdL a contratto, il corrispettivo sarà riconosciuto a partire dal trimestre successivo a quello di inserimento delle PDL nell'ambito di gestione del servizio.

Per i servizi extra canone la fatturazione dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata. Il corrispettivo verrà corrisposto sulla base della rendicontazione dei servizi svolti, accettata dal Direttore dell'esecuzione del contratto. A seguito di autorizzazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto, l'appaltatore potrà emettere la relativa fattura contenente gli importi e i riferimenti ai singoli servizi.

Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 36/2023, l'Appaltante opererà una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo da corrispondere all'Appaltatore. A tal fine l'Appaltatore dovrà fatturare il corrispettivo detraendo la ritenuta nella misura dello 0,50 per cento del corrispettivo stesso. Le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Tali fatture dovranno essere intestate a: "Direzione ICT - Università degli Studi di Milano - via Colombo, 46 - 20133 Milano" e dovranno riportare il seguente Codice Univoco Ufficio: ZWLQSC, CIG e CUI.

L'Amministrazione non potrà accettare né procedere al pagamento di fatture che non siano trasmesse in forma elettronica. I pagamenti saranno effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario sul conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, che l'aggiudicatario comunicherà all'Appaltante ai sensi di legge.

Resta infine inteso che in nessun caso, ivi compreso il ritardo nel pagamento del corrispettivo dovuto, l'Appaltatore potrà sospendere l'esecuzione del servizio. Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice e unilaterale dichiarazione dell'Appaltante da comunicarsi con PEC, ai sensi del presente capitolato. Dagli importi comunque dovuti verranno detratte tutte le somme dovute alla Stazione Appaltante per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.

## 7. Risoluzione

La Stazione Appaltante, in caso di negligenza e di imperizia nella esecuzione delle attività, prolungata e ingiustificata sospensione delle attività e/o gravi reiterati ritardi nelle prestazioni oggetto del contratto e quando ne venga compromessa la loro tempestiva esecuzione e la buona riuscita, ha il diritto di **risolvere il contratto**, a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, liquidando le prestazioni per la parte di esse regolarmente eseguite, qualunque sia il loro importo complessivo e addebitando all'Appaltatore il maggior onere derivante alla Stazione Appaltante per la stipula del nuovo contratto finalizzato al completamento della fornitura. Si richiama l'articolo 122 comma 6 del D.Lgs. n. 36/2023.

Nei casi sopra indicati, la Stazione Appaltante comunicherà all'Appaltatore la risoluzione del contratto a mezzo PEC. Tale comunicazione dovrà contenere esplicitamente le motivazioni per le quali si procede alla risoluzione e dovrà concedere all'Appaltatore un congruo termine, comunque non inferiore a 15 giorni naturali e continuativi, per sanare l'inadempimento o presentare le proprie osservazioni giustificative. Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Appaltante dovesse ritenere non accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procederà

alla risoluzione del contratto. Il tutto fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno. Si richiama l'articolo 122 comma 3 e l'art. 10 dell'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, l'insindacabile facoltà di risolvere il contratto, con provvedimento amministrativo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora:

- 1) l'Appaltatore, diffidato due volte per iscritto, persista nell'inadempienza contrattuale contestata;
- 2) l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato raggiunga un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale al netto di IVA;
- 3) il documento unico di regolarità contributiva dell'Appaltatore risulti negativo per due volte consecutive;
- 4) l'Appaltatore reiteri l'inadempimento, commettendo più di tre inadempienze di qualsiasi gravità;
- 5) l'Appaltatore ceda il medesimo contratto, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D.Lgs. n. 36/2023;
- 6) l'Appaltatore non provveda al reintegro del deposito cauzionale entro il termine di 15 giorni naturali, successivi e continui dalla richiesta dell'Appaltante (art. 117 comma 3 del D.Lgs. 36/2023);

La risoluzione del contratto produrrà i propri effetti dalla ricezione, da parte dell'Appaltatore, della comunicazione di risoluzione, inviata a mezzo PEC.

In caso di risoluzione, la Stazione Appaltante potrà provvedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, ad incamerare la garanzia definitiva per l'intero importo residuo al momento della risoluzione, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che la Stazione Appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

In caso di risoluzione del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di interpellare gli altri concorrenti, fino al quinto in graduatoria, al fine di sottoscrivere un nuovo contratto alle medesime condizioni economiche proposte dall'Appaltatore.

Saranno inoltre a carico dell'inadempiente tutte le spese che la Stazione Appaltante dovesse eventualmente sostenere per esperire una nuova gara d'appalto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore si impegnerà a fornire alla Stazione Appaltante tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

In caso di risoluzione si applica integralmente il disposto di cui all'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

## 8. Recesso

L'Appaltante si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di **recedere** dal presente contratto in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, con preavviso di almeno 20 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore a mezzo PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Appaltante.

In caso di recesso dell'Appaltante, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte nonché del valore dei materiali utili eventualmente esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite. Ai sensi dell'articolo 11 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023, tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

## 9. Garanzia definitiva

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore è tenuto a costituire e consegnare alla Stazione Appaltante una polizza fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione - IVA ed imposte escluse, avente decorrenza dalla data di stipula del contratto o dalla data di inizio di esecuzione dello stesso.

La fideiussione prodotta dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del Codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Si precisa che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 106 comma 8 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 117 comma 6 del D.Lgs. n. 36/2023, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

In ogni caso la cauzione definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80 per cento dell'importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare dell'Appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, dei

S.A.L. o di analogo documento, in originale o copia autentica, attestanti il raggiungimento delle predette percentuali di prestazione eseguita. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

L'Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per le cause esplicitate all'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto nonché in tutte le altre ipotesi previste dal contratto e dal presente Capitolato. L'Appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui la Stazione Appaltante abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'Appaltante e, in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore. Nella ipotesi in cui l'amministrazione Appaltante intenda valersi della facoltà di richiedere all'Appaltatore la reintegrazione della cauzione definitiva, ove questa sia venuta meno in tutto o in parte, l'Appaltatore è tenuto a trasmettere lo schema di polizza-tipo approvato con D.M. n. 193 del 16 settembre 2022 (GU n. 291 del 14 dicembre 2022), il cui contenuto è da intendersi qui integralmente trascritto, secondo le modalità già sopra descritte. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

## **10. Copertura assicurativa**

Con la stipula del contratto, l'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Appaltatore si obbliga a tenere manlevata e indenne la Stazione Appaltante dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

A tal fine l'Appaltatore dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché di adeguata polizza di responsabilità civile prestatori di lavoro.

La durata di tali garanzie dovrà essere almeno pari a tutta la durata del contratto; a tale scopo le polizze dovranno essere rinnovate con continuità almeno sino alla scadenza del contratto, pena la risoluzione del contratto stesso.

L'Appaltatore si obbliga pertanto a produrre, prima della stipula del contratto, copia di polizza per la responsabilità civile prestatori di lavoro, relativa alla propria attività aziendale, nonché polizza RCT aziendale e, alla loro scadenza, copia dell'avvenuto pagamento del premio relativo al rinnovo delle stesse.

Resta in ogni caso ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalle predette polizze assicurative ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

## **11. RUP e Direttore dell'Esecuzione del Contratto**

L'esecuzione del contratto è diretta dal Responsabile Unico del Progetto (di seguito RUP), il quale si avvale del Direttore dell'esecuzione del contratto (di seguito DEC), per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Amministrazione Appaltante. Inoltre, assicura la regolare esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti di gara. A tale fine, il Direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla legge ed in particolare quelle indicate nel presente Capitolato, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

Gli ordini, le disposizioni e le prescrizioni del Direttore dell'esecuzione del contratto dovranno essere eseguiti con la massima cura e prontezza, nel rispetto delle norme contrattuali. È fatto salvo per l'Appaltatore il diritto di avanzare per iscritto le osservazioni e riserve che ritenesse opportuno segnalare in merito agli ordini impartiti.

La mancata approvazione da parte del Direttore dell'Esecuzione delle prestazioni tecniche, degli interventi operativi e dell'esecuzione dei servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espliciti, determina il mancato riconoscimento della prestazione effettuata con la conseguente applicazione delle penali previste, o la non corresponsione dei relativi corrispettivi.

Al Direttore dell'Esecuzione dovranno essere consegnati, durante lo svolgimento e al termine delle attività, i dati contabili, gli elementi tecnici, le certificazioni e tutte le informazioni relative alle prestazioni compiute. L'informazione e l'approvazione del Direttore dell'esecuzione è condizione indispensabile per il riconoscimento dei corrispettivi.

## **12. Verbale di avvio dell'esecuzione e certificato di avvenuta ultimazione delle prestazioni del contratto**

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà, ex art. 19 del D.M. n. 49/2018, a redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.

Dalla sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto decorreranno i termini contrattuali, pari a 90 giorni naturali successivi e continui.

Al termine delle prestazioni di consegna e installazione, il Direttore dell'esecuzione del contratto, effettuata la verifica della regolarità della fornitura sotto il profilo della qualità e della quantità certifica l'avvenuta ultimazione delle prestazioni, entro 5 giorni, ex art. 25 del D.M. n. 49/2018.

## **13. Certificato di verifica di conformità**

Si richiama l'art. 116 e l'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

## **14. Subappalto**

Ai sensi dell'art. 119 del codice, il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Ai sensi dell'art. 119 co. 1 del Codice, non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere subappaltate ma non possono, a loro volta, essere oggetto di ulteriore subappalto. Ciò in ragione dell'esigenza di assicurare unitarietà nell'esecuzione della fornitura, tenuto conto dell'oggetto della stessa.

A carico del subappaltatore non devono sussistere le cause di esclusione di cui agli artt. 94, 95 e 98 del Codice.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della Stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'Amministrazione Appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei casi previsti dall'art. 119 comma 11 del Codice.

## **15. Obblighi dell'appaltatore relativo alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Appaltatore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. L'Appaltatore si impegna pertanto a comunicare all'Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale acceso presso banche o presso la Società Poste italiane Spa, dedicato anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche, entro 7 giorni dalla relativa accensione o, nel caso di conto corrente già esistente, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Nello stesso termine, si impegna a comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'Appaltatore provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'Appaltatore, a pena di nullità assoluta del contratto, si dovrà impegnare ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte subappaltatore/subcontraente agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti (ove presenti) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, un'apposita clausola con cui il subappaltatore /subcontraente (ove presente):

1) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii. relativi al presente appalto, identificato con il CIG della presente procedura.

2) si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria.

Ai fini della verifica prevista dal comma 9 dell'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna ad inviare all'Appaltante copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori (ove presenti) e i contraenti della filiera dell'impresa a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, entro il termine di 10 giorni naturali successivi e continui dalla relativa sottoscrizione. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere effettuate dal legale rappresentante o da soggetto munito di apposita procura.

## **16. Cessione del contratto e cessione dei crediti – modificazioni impresa**

La cessione del contratto è nulla ai sensi dell'art. 119 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D.Lgs. n. 36/2023, nonché i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese.

È ammessa la cessione del credito, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e dell'art. 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

## **17. Protezione dei dati personali**

L'Appaltatore si impegna a trattare i dati personali, dei quali venga in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003.

Considerato che le modalità di esecuzione del servizio comporteranno l'effettuazione, da parte dell'Appaltatore, di un "trattamento" di dati personali (ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679) di titolarità del Committente e per conto di quest'ultimo, all'atto della sottoscrizione del contratto il Committente, nella sua qualità di Titolare del trattamento, nominerà l'Appaltatore Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

La nomina avverrà mediante specifico atto scritto fornito dal Committente, e l'Appaltatore si impegna sin da ora ad accettare tale nomina, che dovrà essere sottoscritta per accettazione.

Si precisa, inoltre, che i dati personali di titolarità dell'Appaltatore dei quali il Committente venga in possesso saranno trattati secondo le previsioni del documento "Informativa per fornitori e clienti", allegato al disciplinare, esclusivamente per le finalità, ivi indicate, per le quali i dati sono richiesti.

## **18. Risoluzione delle controversie**

Tutte le controversie dipendenti dal conferimento del presente incarico, se possibile, saranno risolte in via amministrativa attraverso l'intervento del RUP nominato dalla Stazione Appaltante, entro il termine previsto dallo stesso RUP in ragione della complessità delle circostanze contestate.

È comunque facoltà di UNIMI di introdurre la procedura di Accordo Bonario ai sensi dell'art. 211 del Codice.

Tutto ciò premesso, viene fatta comunque salva la facoltà delle parti di richiedere in ogni momento l'intervento del collegio consultivo tecnico. Invero, trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Qualora non si raggiunga l'accordo fra le parti sarà competente a redimere le controversie l'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Il Foro di competenza è quello di Milano.

È in ogni caso escluso il ricorso alla competenza arbitrale.

## **19. ALLEGATI**

- Elenco personale appaltatore uscente