

# POLITECNICO DI MILANO

## **DISCIPLINARE DI GARA CONDIZIONI PARTICOLARI DI RDO**

---

**FORNITURA DI SERVIZI APPLICATIVI DI GESTIONE DELLE RESIDENZE DEL  
POLITECNICO DI MILANO EROGATI IN MODALITA' "SaaS - Software as a Service"  
TRAMITE "RICHIESTA DI OFFERTA" (RDO) NELL'AMBITO DEL MERCATO  
ELETTRONICO DELLA P.A. (MEPA).**

**N. CIG 7502118F9B**

**Area Gestione Infrastrutture e Servizi – Servizio Gare e Acquisti Servizi e Forniture**

## INDICE

PREMESSA.....	3
Art. 1 – Oggetto della fornitura.....	3
Art. 1.1 Contesto organizzativo di erogazione del servizio.....	3
Art. 1.2 Responsabile del Servizio.....	4
Art. 2 – Importo della fornitura.....	4
Art. 3 – Durata del contratto.....	4
Art. 4 – Modalità per la presentazione delle offerte.....	4
Art. 4.1 – Dichiarazione in ordine al subappalto (eventuale).....	5
Art. 4.2 – Dichiarazione in presenza di segreti tecnici o commerciali (eventuale).....	5
Art. 4.3 – PASSOE.....	5
Art. 4.4 – Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore a rilasciare garanzia definitiva.....	6
Art. 4.5 – Dichiarazione di impegno a rilasciare la cauzione definitiva.....	6
Art. 4.6 – Giustificativi per la congruità dell’offerta.....	7
Art. 5 – Modalità di aggiudicazione della gara.....	7
Art. 6 – Requisiti di partecipazione.....	12
Art. 6.1 – Forniture analoghe.....	12
Art. 6.2 – Certificazioni aziendali.....	12
Art. 7 – Conclusione del contratto.....	12
Art. 8 – Garanzia definitiva per la stipula del contratto.....	12
Art. 9 – Tempi di consegna e penali.....	13
Art. 9.1 – Piano di consegna.....	13
Art. 9.2 –Uptime dei servizi (SaaS).....	13
Art. 9.3 – Servizi di assistenza e manutenzione.....	14
Art. 9.3 – Applicazione delle penali.....	15
Art. 10 – Modalità di presentazione delle fatture e pagamento.....	15
Art. 11 – Riservatezza.....	16
Art. 12 – Tracciabilità dei flussi finanziari.....	16
Art. 13 – Normativa anticorruzione.....	16
Art. 14 – Utilizzo del nome e del logo del Politecnico di Milano.....	17
Art. 15 – Norme di riferimento.....	17
Art. 16 – Foro competente.....	17
Art. 17 – Trattamento dati personali.....	17
Art. 18 – Responsabile del procedimento.....	17
Art. 19 – Contatti del Punto Ordinante.....	17
Art. 20 – Accesso agli atti.....	17
Art. 21 – Spese contrattuali.....	17
Art. 22 – Inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto.....	18
Patto di integrità tra gli operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dal Politecnico di Milano per l'esecuzione di lavori e la fornitura di beni e servizi.....	18
<b>Allegato 1: Requisiti minimi inderogabili del servizio.....</b>	<b>20</b>

## **PREMESSA**

Procedura telematica di acquisto ai sensi dell'art. 36 del D.L.vo n. 50 del 18.04.16, tramite "richiesta di offerta" (RDO) nell'ambito del Mercato Elettronico della P.A. (MEPA).

I termini entro i quali poter inoltrare richieste di chiarimento sono indicati nella RDO a sistema. Le risposte alle richieste di chiarimento verranno inviate alla scadenza dei predetti termini a tutti i partecipanti per via telematica attraverso la funzione dedicata nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA).

Le condizioni del Contratto di fornitura, che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore, sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni del Contratto (in particolare con quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e con il contenuto nel Catalogo elettronico).

Per quanto non espressamente previsto nel presente punto si rinvia alle disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto.

### **Art. 1 – Oggetto della fornitura**

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento in unico lotto del servizio applicativo, reso disponibile in cloud in modalità "Software as a Service", a supporto della gestione delle residenze del Politecnico di Milano. Tale servizio:

- Dovrà rispettare tutti i requisiti non funzionali descritti nell'Appendice 1 del presente Disciplinare, che ne costituisce parte integrante
- Dovrà garantire, tramite un unico applicativo integrato e nel rispetto dei profili di accesso previsti per le differenti categorie di utenti, la piena copertura e conformità a tutti i requisiti funzionali e di processo descritti nell'Allegato 2 del presente Disciplinare ed ivi marcati come obbligatori. Il Fornitore potrà proporre migliorie estendendo la copertura anche alle parti indicate come opzionali nel suddetto Allegato 2, che costituisce parte integrante del presente Disciplinare; di tali condizioni migliorative si terrà conto per l'attribuzione del punteggio in sede di valutazione delle Offerte Tecniche con le modalità descritte al successivo Art. 5.

Tali condizioni sono requisiti minimi che l'offerta di ogni Concorrente dovrà soddisfare per essere considerata accettabile.

### **Art. 1.1 Contesto organizzativo di erogazione del servizio**

#### **• Servizio Residenze**

Il Servizio Residenze, inserito nell'Area Sviluppo e Rapporti con le Imprese (ASVI), si occupa di:

1. Promozione del sistema residenziale di Ateneo e dei relativi servizi offerti
2. Gestione del sistema di prenotazione delle strutture residenziali per tutte le categorie di ospiti: studenti DSU, studenti paganti, borsisti internazionali, studenti di doppia laurea, phd Polimi, visiting phd, visiting professor
3. Monitoraggio del riempimento delle residenze
4. Riscossione pagamento fee da parte degli ospiti e relativi adempimenti amministrativi e contabili
5. Gestione bilancio economico e finanziario del sistema residenziale
6. Gestione diretta o tramite fornitori di tutti gli immobili adibiti a residenze
7. Gestione diretta o tramite fornitori di tutti gli ospiti delle residenze

#### **• Area Servizi ICT (ASICT)**

Assicura lo sviluppo e la gestione di un sistema integrato di applicazioni e servizi che, mediante l'uso delle tecnologie ICT, supportino al meglio le necessità e le strategie dell'Ateneo.

Rende disponibili con adeguato livello di servizio le risorse di calcolo e storage e le infrastrutture necessarie al funzionamento:

- del sistema informativo di Ateneo
- dei sistemi affidati in hosting all'Area da altre strutture dell'Ateneo o da Enti con esso convenzionati

Definisce ed implementa, ai sensi della normativa vigente, il Piano di Continuità Operativa e Disaster Recovery dei servizi ICT dell'Ateneo.

Garantisce un livello di sicurezza informatica conforme alle disposizioni normative ed adeguato alle esigenze dell'Ateneo, analisi dei rischi informatici ed implementazione delle necessarie contromisure tecniche ed organizzative

Costituisce il punto di riferimento per la valutazione dell'impatto, sui sistemi informativi ed in generale sull'uso delle tecnologie ICT, dei progetti promossi dall'Amministrazione Centrale o da altri interlocutori (interni o esterni all'Ateneo).

### **Art. 1.2 Responsabile del Servizio**

Il Fornitore dovrà nominare il Responsabile del Servizio che:

- nell'ambito della fornitura di cui al presente Disciplinare, costituirà l'interfaccia unica verso il Committente
- provvederà alla gestione del team di risorse reso disponibile dal Fornitore, in particolare:
  - concorderà con il Committente le modalità organizzative ed operative di svolgimento delle attività e sarà responsabile della loro attuazione
  - parteciperà alle riunioni per il controllo e la verifica di avanzamento delle attività
- dovrà avere adeguate competenze e comprovata esperienza maturata su servizi analoghi per articolazione e complessità

Il Committente nominerà un proprio referente unico, il Direttore dell'esecuzione del Contratto.

### **Art. 2 – Importo della fornitura**

Il prezzo presunto e stimato e non garantito posto a base di offerta è fissato in €70.000,00 + IVA per l'intera fornitura, comprensivo di tutti gli oneri concernenti la fornitura (prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte secondo le disposizioni del presente Disciplinare) che devono, pertanto, intendersi totalmente a carico della Ditta offerente.

A norma della disciplina vigente (decreti legislativi nn. 50/2016 e 81/08) la Stazione appaltante reputa che non vi siano rischi interferenziali per la sicurezza dei lavoratori dell'aggiudicatario e pertanto non reputa opportuno scomputare dalla base di gara alcun costo sulla sicurezza.

L'importo contrattuale resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto: ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

Il corrispettivo contrattuale sarà quello risultante dall'offerta aggiudicata e non potrà subire alcuna variazione in aumento per l'intera durata del contratto.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore avendo preso conoscenza di tutte le circostanze di fatto e di luogo, sia generali che particolari, che possono influire sulla determinazione delle condizioni economiche e che potranno incidere sull'esecuzione delle attività oggetto della fornitura e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.

Il Fornitore non eccepirà, nello svolgimento delle attività oggetto della fornitura, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal C.C. e non escluse dalla legge.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

### **Art. 3 – Durata del contratto**

Il contratto oggetto della presente procedura avrà la durata di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula dello stesso., I moduli e le funzionalità previste verranno rilasciate progressivamente secondo la tempistica prevista all'art.9.1.

### **Art. 4 – Modalità per la presentazione delle offerte**

La presente RDO viene predisposta utilizzando la scheda di offerta pubblicata sul MEPA integrata dai seguenti documenti allegati, a pena di esclusione salvo per i documenti specificati come opzionali:

- Il presente documento firmato digitalmente che disciplina le Condizioni Particolari di RDO – obbligatorio
- Allegato 2 - Requisiti funzionali e di processo – obbligatorio

- Allegato A - Dichiarazione in ordine al subappalto – opzionali
- Allegato B - Dichiarazione in presenza di segreti tecnici o commerciali – opzionali
- Attestazione PASSOE – obbligatorio
- Garanzia provvisoria e impegno del fideiussore a rilasciare garanzia definitiva (di cui al successivo articolo 4.4) – obbligatorio
- idonea documentazione a comprova del requisito posseduto per le riduzioni nei casi cui all’art. 93, comma 7 del D. Lgs. n. 50/2016, ove l’offerente sia in possesso dei requisiti ivi prescritti – opzionale
- documenti, attestanti il possesso dei requisiti di partecipazione – obbligatorio
- ulteriore dichiarazione di carattere amministrativo – opzionale
- progetto tecnico – obbligatorio
- ulteriore documentazione di carattere tecnico – opzionale
- giustificativi per la congruità dell’offerta – opzionale economico

**ATTENZIONE: i documenti allegati nella sezione Amministrativa e, ove prevista, nella sezione Tecnica, non devono contenere alcun riferimento all’offerta economica, a pena di esclusione.**

#### **Art. 4.1 – Dichiarazione in ordine al subappalto (eventuale)**

L’operatore economico deve dichiarare se intende affidare o meno parti della attività oggetto della presente procedura in subappalto.

Si precisa che in caso di partecipazione in forma aggregata è necessario dichiarare che si intende ricorrere al subappalto, se il ricorso al subappalto è effettuato da almeno un operatore economico componente il raggruppamento/consorzio.

Nel solo caso in cui l’operatore economico intenda ricorrere al subappalto, deve compilare, il modulo di cui **all’allegato A del presente Disciplinare** (dichiarazione attestante le attività oggetto della presente procedura che l’operatore economico intende affidare in subappalto nel rispetto delle condizioni stabilite dal presente disciplinare nonché all’art. 105, D.Lgs 50/2016).

In caso di presentazione della dichiarazione in ordine al subappalto, è **richiesta ai fini della verifica delle condizioni di esclusione di cui all’art. 80 del D.Lgs 50/2016 la presentazione del documento denominato PASSOE anche per i subappaltatori (art. 105, comma 6, D.Lgs 50/2016). Inoltre si richiede obbligatoriamente l’indicazione della terna di subappaltatori per i quali non sia necessaria una particolare specializzazione (art. 105, comma 6, D.Lgs 50/2016).**

#### **Art. 4.2 – Dichiarazione in presenza di segreti tecnici o commerciali (eventuale)**

Eventuale dichiarazione di presenza di segreti tecnici o commerciali all’interno dell’offerta di gara ai fini dell’esercizio del diritto di accesso agli atti, ai sensi dell’art. 53 comma 5 Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e dell’art.3 del D.P.R n. 184/2006, redatto utilizzando, come esempio, il modulo di cui **all’allegato B del presente Disciplinare**.

La compilazione di tale dichiarazione è opzionale. In caso di mancata presentazione di tale dichiarazione, l’Amministrazione considererà tutti i documenti ricevuti privi di qualsiasi segreto tecnico o commerciale e procederà quindi, in caso di accesso agli atti, a trasmetterli interamente agli interessati.

#### **Art. 4.3 – PASSOE**

Ai fini dell’utilizzo del sistema AVCPASS per la verifica dei requisiti obbligatori di partecipazione, il partecipante dovrà fornire il documento denominato PASSOE rilasciato dall’Autorità di Vigilanza per i Contratti Pubblici, caricandolo a sistema.

Per ottenere tale documento, l’operatore economico, dopo la registrazione al servizio AVCPASS sul sito <http://www.avcp.it> alla voce “Servizi – AVCPASS operatore economico”, indicherà a sistema il CIG della procedura di affidamento cui intende partecipare. Il sistema rilascia il “PASSOE”.

Per ogni ulteriore informazione: <http://www.anticorruzione.it/>

In caso di subappalto, i subappaltatori indicati dal partecipante devono produrre il documento PassOE sottoscritto con firma digitale anche dal legale rappresentante.

Ai soli fini della creazione del PassOE, il subappaltatore indicato dal partecipante deve generare la propria componente AVCPass classificandosi come “Mandante in RTI”. Il partecipante genererà il il PassOE con il ruolo di “Mandatario in RTI”.

#### **Art. 4.4 – Garanzia provvisoria ed impegno del fideiussore a rilasciare garanzia definitiva**

L'operatore economico deve allegare documento in formato elettronico atto a comprovare l'avvenuta costituzione della garanzia provvisoria prevista dall'art.93 D.Lgs.50/2016 .

La garanzia deve essere effettuata nelle modalità previste dall'art.93 D.Lgs.50/2016 per l'importo del 2% del prezzo base, pari a €904,00.

Possono essere applicate le riduzioni di cui al comma 7 dall'art.93 D.Lgs.50/2016.

Tale documento può essere una fideiussione:

- bancaria, rilasciata da Istituti di Credito di cui al Testo Unico Bancario approvato con il D.Lgs. 385/93 e s.m.i.;
- assicurativa, rilasciata da imprese di assicurazioni, debitamente autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni, ai sensi del D.Lgs. 209/2005 s.m.i.;
- rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106, D.Lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161, D.Lgs. 58/1998.

La fideiussione deve essere intestata alla stazione appaltante, avere validità per un periodo di almeno 180 giorni decorrenti dal termine ultimo per la presentazione delle offerte e prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2, cod. civ.;
- la piena operatività entro quindici giorni su semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- In alternativa rispetto alla fideiussione, l'operatore economico può costituire la garanzia provvisoria in contanti, in questo caso l'operatore economico deve:
- effettuare il versamento sul conto IBAN n. IT34T0569601620000001600X69, intestato alla stazione appaltante presso filiale di Banca Popolare di Sondrio - Agenzia 21 Politecnico, avente come causale di versamento il nome della presente procedura di gara (di cui al precedente capitolo 1 - Caratteristiche della procedura)
- in sede di gara dovrà essere caricato un documento attestante l'avvenuto versamento. Dovrà essere inoltre indicato il codice IBAN dell'operatore economico da cui è stato effettuato il versamento per la restituzione della garanzia.

In alternativa rispetto alla fideiussione o in contanti, l'operatore economico può costituire la garanzia provvisoria in titoli del debito pubblico. In questo caso, l'operatore economico deve:

- acquistare titoli garantiti dallo Stato Italiano al corso del giorno del deposito, quindi depositarli presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate a titolo di pegno a favore della stazione appaltante.

La garanzia provvisoria copre e può essere escussa nei seguenti casi:

- mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'operatore economico;
- mancata produzione della documentazione richiesta per la stipula del contratto, nel termine stabilito o in quello eventualmente prorogato;
- mancato adempimento di ogni altro obbligo derivante dalla partecipazione alla presente procedura.

Le modalità di svincolo delle garanzie provvisorie sono disciplinate secondo quanto disciplinato dall'art. 93, D.Lgs. 50/2016. In ogni caso, la garanzia provvisoria dell'aggiudicatario resta vincolata e deve essere valida fino alla costituzione del deposito cauzionale definitivo. In caso di costituzione della garanzia in contanti o in titoli del debito pubblico, la stazione appaltante provvederà alla restituzione degli stessi.

#### **Art. 4.5 – Dichiarazione di impegno a rilasciare la cauzione definitiva**

Ai sensi dell'art. 93 comma 8 del D.Lgs. 50/2016, l'operatore economico deve, a pena di esclusione, produrre l'impegno di un fideiussore, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art. 103 D.Lgs. 50/2016, qualora l'offerente risultasse affidatario.

La dichiarazione di impegno deve:

- essere rilasciata da un istituto bancario o compagnia assicurativa o da intermediario finanziario (iscritto nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/1993 che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. 58/1998);
- contenere la denominazione della gara come riportata nell'intestazione della presente lettera di invito.

L'operatore economico deve produrre, con riferimento al firmatario del soggetto garante copia in formato elettronico del documento che ne attesti i poteri di sottoscrizione (ad es. procura).

Qualora la predetta dichiarazione di impegno fosse contenuta nel documento contenente la garanzia provvisoria, non è necessario produrre ed allegare alcun documento ulteriore.

#### **Art. 4.6 – Giustificativi per la congruità dell’offerta**

Ai fini della verifica della congruità dell’offerta economica secondo quanto previsto all’art. 97 D.lgs 50/2016, si richiede che in sede di gara vengano forniti i giustificativi che sorreggono la congruità dell’offerta.

Tale richiesta viene fatta al fine di garantire una semplificazione della procedura di gara con lo scopo di eliminare le tempistiche d’attesa che sarebbero necessarie per avviare la procedura di verifica della congruità e della relativa riposta degli operatori economici.

**A tal fine si richiede che in fase di presentazione della busta economica** vengano caricati i giustificativi che sorreggono la congruità dell’offerta presentata ed in particolare:

- spiegazione del prezzo offerto che dia evidenza della sostenibilità dello stesso per l’azienda, garantendo la corretta remunerazione del personale e congrui oneri aziendali per la sicurezza, nonché la copertura delle spese generali e l’utile aziendale, come previsto dall’art. 97 commi 1 e 4 del D.Lgs.50/2016.
- in caso di commercializzazione di prodotti non direttamente realizzati dall’offerente, devono essere allegati a comprova della spiegazione del prezzo documenti da cui risulti l’evidenza per cui lo sconto proposto è sostenibile: contratto del Fornitore o fatture oppure lettera del produttore o Fornitore che dichiara di praticare condizioni compatibili con lo sconto offerto.

La documentazione non verrà valutata in sede di apertura delle offerte economiche. I documenti presentati saranno valutati, dopo l’apertura dell’offerte economiche, solo in caso di verifica d’eventuale anomalia dell’offerta.

Qualora la documentazione richiesta non fosse caricata a sistema o in caso di necessità di ulteriori specificazioni la SA procederà a richiedere le spiegazioni con la procedura di cui all’art.97 c.5 D.Lgs.50/2016

**I documenti di cui sopra non dovranno essere caricati né nella sezione Amministrativa né, ove prevista, nella sezione Tecnica, a pena di esclusione.**

#### **Art. 5 – Modalità di aggiudicazione della gara**

La modalità di aggiudicazione della RdO è all’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95 c.6, D.Lgs 50/2016

Ad ogni offerta verrà attribuito il punteggio massimo di 100 punti e l’aggiudicazione avverrà a favore dell’offerta che consegnerà il punteggio complessivo più elevato.

Nel caso di parità in graduatoria tra le offerte ricevute, si applica l’articolo 18, comma 5, del D.M. 28 ottobre 1985 il quale prevede che “In caso di offerta di uguale importo, vengono svolti esperimenti di migioria (...) in sede di valutazione delle offerte (...)”. Si procede quindi al rilancio della RDO con i soggetti che hanno presentato le migliori offerte.

E’ facoltà dell’amministrazione procedere all’affidamento anche in caso di una sola offerta valida ovvero di non affidare affatto in caso in cui siano ravvisate insufficienti condizioni di praticabilità del progetto o l’offerta economica non sia ritenuta congrua.

Il punteggio tecnico sarà attribuito in base alla seguente formula  $C(a) = \sum_n [ W_i * V(a)_i ]$  dove:

- a.  $C(a)$  = punteggio complessivo attribuito all’offerta del concorrente (a);
- b.  $n$  = numero totale dei criteri;
- c.  $W_i$  = punteggio massimo attribuito al criterio (i);
- d.  $V(a)_i$  = coefficiente di attribuzione del punteggio da attribuire all’offerta del concorrente (a) rispetto al criterio (i), variabile tra zero e uno;
- e.  $\sum_n$  = sommatoria.

Per quanto riguarda i criteri di natura qualitativa, I coefficienti  $V(a)_i$  sono determinati mediante il metodo del "confronto a coppie", come da linee guida Anac n° 2 “offerta economicamente vantaggiosa”.

Una volta terminati i “confronti a coppie”, per ogni elemento, ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra zero ed uno, attribuendo il coefficiente pari ad uno al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando, ad esso, il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre. Nel caso le offerte da valutare siano inferiori a tre, i coefficienti sono determinati come media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, trasformati in coefficienti definitivi riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

Nel caso le offerte da valutare siano inferiori a tre l'attribuzione dei punteggi relativi ai singoli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale verrà fatta in base ai seguenti giudizi cui corrispondono i relativi "coefficienti percentuali":

<b>Giudizio</b>	<b>Valore del coefficiente</b>
Eccellente	1
Ottimo	0,85
Buono	0,70
Adeguito	0,60
Discreto	0,50
Mediocre	0,30
Scarso	0,10
Non migliorativo	0

La commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo.

Per calcolare il punteggio economico PE di ciascuna offerta si utilizza la formula seguente;

$$PE_a = PE_{max} \times V_a$$

dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Va = coefficiente dell'offerta del concorrente a ( 0 < Va < 1);

PEa = punteggio economico assegnato all'offerta del concorrente a ;

PEmax = punteggio economico massimo assegnabile.

Per calcolare il coefficiente Va, nello specifico, dell'elemento di valutazione "prezzo" si applica la seguente formula:

- per  $A_a \leq A_{soglia}$ :

$$V_a = X \times \frac{A_a}{A_{soglia}}$$

- per  $A_a > A_{soglia}$

$$V_a = X + (1,00 - X) \times \left[ \frac{A_a - A_{soglia}}{A_{max} - A_{soglia}} \right]$$

dove:

a = indice numerico di riferimento dell'offerta;

Aa = valore dell'offerta (ribasso sulla base d'asta) del concorrente a ;

Asoglia = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso) dei concorrenti;

Va = coefficiente dell'offerta del concorrente a (0 < Va < 1);

X = coefficiente pari a 0,90;

Amax = valore dell'offerta (ribasso) più conveniente.

Di seguito viene riportata la tabella contenente i criteri di articolazione dei punteggi tecnici/economici sulla base dei quali la Commissione procederà alla valutazione delle offerte.

<b>A</b>	<b>Offerta economica</b>		<b>10</b>
<b>B</b>	<b>Offerta tecnica</b>		<b>90</b>
	<b>B.01</b>	<b>Referenze</b>	<b>6</b>
	<b>B.02</b>	<b>Team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto: struttura organizzativa, ripartizione delle responsabilità, profili professionali</b>	<b>4</b>



	<b>B.02.01</b>	Struttura organizzativa del team proposto e ripartizione delle responsabilità	2	
	<b>B.02.02</b>	Profili professionali e competenze delle risorse del team	2	
<b>B.03</b>	<b>Descrizione complessiva della soluzione proposta</b>			<b>20</b>
	<b>B.03.01</b>	Validità complessiva della soluzione proposta e della sua coerenza sia interna che rispetto ai vincoli espressi dal Disciplinare.	6	
	<b>B.03.02</b>	Validità delle scelte tecniche ed architetture proposte per l'implementazione ed erogazione dei servizi	4	
	<b>B.03.03</b>	Usabilità dell'interfaccia utente della soluzione proposta.	10	
<b>B.04</b>	<b>Piano delle attività</b>			<b>2</b>
<b>B.05</b>	<b>Schede tecniche dettagliate dei moduli applicativi</b>			<b>40</b>
	<b>B.05.01</b>	Gestione DSU	10	
	<b>B.05.02</b>	Gestione posti a mercato	10	
	<b>B.05.03</b>	Gestione foresteria	8	
	<b>B.05.04</b>	Gestione contingenti riservati	8	
	<b>B.05.05</b>	Reportistica	4	
<b>B.06</b>	<b>Business continuity e disaster recovery</b>			<b>12</b>
	<b>B.06.01</b>	Disponibilità totale del servizio (Uptime) espressa con approssimazione a 2 cifre decimali	3	
	<b>B.06.02</b>	Recovery Time Objective del servizio	3	
	<b>B.06.03</b>	Recovery Point Objective del servizio	3	
	<b>B.06.04</b>	Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 1.	3	
<b>B.07</b>	<b>Manutenzione evolutiva</b>			<b>2</b>
<b>B.08</b>	<b>Piano delle attività di formazione, affiancamento ed aggiornamento</b>			<b>4</b>
	<b>B.08.01</b>	Contenuti e coerenza con quanto previsto dal Disciplinare	2	
	<b>B.08.02</b>	Articolazione, durata, modalità di erogazione	2	

<b>B.01</b>	<b>Referenze</b>	<p>Dovranno essere descritte le referenze rilevanti ai fini della realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura.</p> <p>Tali elementi dovranno obbligatoriamente essere caratterizzati dalle informazioni descrittive necessarie per consentirne la valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dimensione ed articolazione degli interventi realizzati</li> <li>- ruolo rivestito dal Fornitore</li> <li>- attinenza e rilevanza rispetto ai servizi richiesti dalla fornitura</li> <li>- non obsolescenza rispetto all'evolversi degli scenari tecnologici.</li> </ul>		
<b>B.02</b>	<b>Team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto: struttura organizzativa, ripartizione delle responsabilità, profili professionali</b>	<p>Saranno valutate le caratteristiche del team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura.</p> <p>In particolare verranno valutate positivamente le proposte del concorrente atte a consentire la realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura nel modo più efficiente ed efficace garantendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un grado di flessibilità adeguato a fronteggiare eventuali imprevisti</li> <li>- elevati livelli di qualità</li> </ul> <p>Con riferimento al personale del team addetto alla realizzazione di quanto richiesto dal Disciplinare, dovrà essere fornito il curriculum vitae (anonimo) di ciascuna delle risorse coinvolte, redatto secondo lo standard Europass descritto su <a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a>.</p> <p>Del personale proposto verranno valutati i seguenti aspetti caratterizzanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- percorsi formativi seguiti e titoli di studio conseguiti</li> <li>- certificazioni individuali conseguite</li> <li>- interventi e progetti realizzati con indicazione del ruolo rivestito e delle attività svolte</li> <li>- competenze acquisite</li> <li>- skill professionali posseduti</li> </ul>		
	<b>B.02.01</b>	Struttura organizzativa del team proposto e ripartizione delle responsabilità		
	<b>B.02.02</b>	Profili professionali e competenze delle risorse del team		
<b>B.03</b>	<b>Descrizione complessiva della soluzione proposta</b>	<p>Dovrà essere fornita una descrizione complessiva della soluzione proposta per la realizzazione di quanto richiesto dal Disciplinare.</p> <p>Il progetto verrà valutato in relazione agli aspetti di seguito dettagliati.</p>		
	<b>B.03.01</b>	Validità complessiva della soluzione proposta e della sua coerenza sia interna che rispetto ai vincoli espressi dal Disciplinare.		
	<b>B.03.02</b>	Validità delle scelte tecniche ed architetture proposte per l'implementazione ed erogazione dei servizi		
	<b>B.03.03</b>	Usabilità dell'interfaccia utente della soluzione proposta.		

	<p>Nello specifico dovranno essere forniti elementi sufficienti (es accesso ad una versione demo del prodotto) per consentire alla Commissione di valutare direttamente i seguenti aspetti di usabilità dei prodotti proposti per supportare i servizi richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Percezione</b> Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili. Gli oggetti (p.e. pulsanti, link, menu, ecc.) e le funzionalità del sito utili per portare a termine un compito devono essere facilmente riconoscibili; questi devono essere sempre visibili e adeguati all'attività che l'utente sta svolgendo.</li> <li>- <b>Comprensibilità</b> Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare. Il sito deve utilizzare un linguaggio familiare e chiaro all'utente; le informazioni devono essere visualizzate secondo un ordine naturale e logico per l'utente.</li> <li>- <b>Operabilità</b> Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto. Gli oggetti, le azioni e le funzionalità che permettono agli utenti di portare a termine un compito devono essere ben evidenti; le informazioni poco rilevanti devono essere eliminate in modo da ridurre il rischio per l'utente di perdersi durante lo svolgimento di un compito.</li> <li>- <b>Coerenza</b> I simboli, i messaggi, le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito. Le pagine del sito devono essere strutturate in modo uniforme; comandi, pulsanti, link che hanno la stessa funzione devono essere visualizzati sempre nella stessa collocazione e nello stesso ordine.</li> <li>- <b>Tutela della salute</b> Le pagine web devono possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente. Le pagine web devono evitare effetti di lampeggiamento o movimento eccessivi o combinazioni di colore che possono disturbare l'utente durante la navigazione.</li> <li>- <b>Sicurezza</b> Le pagine web devono possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza. Il sito deve fornire all'utente consigli e suggerimenti per aiutarlo a esplorare il sito in totale sicurezza e senza minacce per la sua privacy.</li> <li>- <b>Trasparenza</b> Le pagine web devono comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso. Il sito deve informare l'utente su ciò che sta accadendo, la pagina del sito in cui si trova, quali azioni può compiere e come queste possono essere eseguite.</li> <li>- <b>Facilità di apprendimento</b> Le pagine web devono possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento, dunque deve aiutare l'utente ad apprendere in modo agevole l'utilizzo del sito. Le pagine web devono permettere all'utente di operare rapidamente e di acquisire le competenze necessarie a svolgere tutte le azioni senza grande sforzo.</li> <li>- <b>Aiuto e documentazione</b> Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente. Il sito deve permettere all'utente di trovare rapidamente le funzionalità di aiuto. Le informazioni fornite devono essere focalizzate sul task che l'utente sta svolgendo, essere concise, specificare i passi concreti da eseguire per uscire dalla situazione di difficoltà.</li> <li>- <b>Tolleranza agli errori</b> Le pagine web devono essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio. Le pagine web devono fare in modo che un'azione dell'utente non causi una caduta del sito o un suo stato indefinito. Inoltre, nel caso in cui l'utente commetta un errore, il sito dovrebbe fornire un messaggio semplice e senza codici, che indichi il problema con chiarezza e precisione, e suggerisca la soluzione nel modo più semplice possibile</li> <li>- <b>Gradevolezza</b> Le pagine web devono possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente. Le pagine web devono avere uno stile semplice ma, allo stesso tempo, intuitivo e accattivante, per mantenere vivo l'interesse dell'utente durante la navigazione.</li> <li>- <b>Flessibilità</b> Le pagine web devono tenere conto delle preferenze individuali e dei contesti (ad esempio, una schermata che disponga il proprio contenuto in base alle esigenze e agli interessi dell'utente). Le pagine web devono permettere all'utente di poter svolgere liberamente un compito senza necessariamente seguire una sequenza predefinita dei passi, di sospendere la navigazione quando lo desidera, per riprenderla successivamente, di modificare la presentazione dell'informazione per adattarla alle proprie necessità e capacità.</li> </ul>
--	--

		Per i test di usabilità si farà riferimento alla sezione “Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web e i servizi online delle PA” del protocollo eGLU 2.1/M <a href="http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/documenti/GLU/Protocollo_eGLU_2_1_19082015_DEF.pdf">http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/documenti/GLU/Protocollo_eGLU_2_1_19082015_DEF.pdf</a>
<b>B.04</b>	<b>Piano delle attività</b>	Dovrà essere fornita un'articolazione dettagliata (GANTT + descrizione di ciascun task) del piano delle attività previste dal Fornitore per la realizzazione di quanto richiesto. Il piano verrà valutato in relazione a: - Coerenza interna e rispetto dei vincoli temporali espressi dal Disciplinare - Completezza e livello di approfondimento dell'articolazione
<b>B.05</b>	<b>Schede tecniche dettagliate dei moduli applicativi</b>	Per ciascuno dei moduli applicativi richiesti dovrà essere puntualmente esplicitata la copertura dei requisiti funzionali minimi descritti nell' Allegato 1 e dovrà essere fornita una dettagliata descrizione delle funzionalità rese disponibili, dei workflow supportati, delle possibilità di configurazione e profilazione per le differenti categorie di utenti. Ciascun modulo verrà valutato in relazione a tali elementi descrittivi.
	<b>B.05.01</b>	Gestione DSU
	<b>B.05.02</b>	Gestione posti a mercato
	<b>B.05.03</b>	Gestione foresteria
	<b>B.05.04</b>	Gestione contingenti riservati
	<b>B.05.05</b>	Reportistica
<b>B.06</b>	<b>Business continuity e disaster recovery</b>	
	<b>B.06.01</b>	Disponibilità totale del servizio (Uptime) espressa con approssimazione a 2 cifre decimali: - $99,50\% \leq$ disponibilità del servizio $< 99,90\% \Rightarrow 0$ (zero) punti - disponibilità del servizio $\geq 99,90\% \Rightarrow 3$ punti.
	<b>B.06.02</b>	Recovery Time Objective del servizio: - $8h < RTO \leq 12h$ lavorative $\Rightarrow 0$ (zero) punti - $4h < RTO \leq 8h$ RTO $\leq 8h$ lavorative $\Rightarrow 1$ punti - $RTO \leq 4h$ lavorative $\Rightarrow 3$ punti
	<b>B.06.03</b>	Recovery Point Objective del servizio: - $1h < RPO \leq 4h \Rightarrow 0$ (zero) punti - $RPO \leq 1h \Rightarrow 3$ punti
	<b>B.06.04</b>	Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 1: - ripristino entro 8h lavorative dalla presa in carico $\Rightarrow 0$ (zero) punti - ripristino entro 4h lavorative dalla presa in carico $\Rightarrow 3$ punti;
<b>B.07</b>	<b>Manutenzione evolutiva</b>	Numero di giornate aggiuntive di manutenzione evolutiva/anno comprese nel canone di servizio. Punteggio assegnato in base al numero di giornate aggiuntive di manutenzione evolutiva per anno migliorativo rispetto ai 10 giorni previsti dal Disciplinare con i seguenti criteri: - num gg/anno = 10gg $\Rightarrow 0$ (zero) punti - $15 \leq$ num gg/anno $< 20 \Rightarrow 1$ punti - num gg/anno $\geq 20 \Rightarrow 2$ punti
<b>B.08</b>	<b>Piano delle attività di formazione, affiancamento ed aggiornamento</b>	Sarà valutato il piano di formazione ed aggiornamento previsto per il personale dell'Ateneo in relazione ai servizi oggetto del contratto. Dovranno essere dettagliati sia i contenuti che le modalità di erogazione previste per ciascuna delle categorie di utenti previste, sia nella fase di avvio dei servizi che a regime, ad esempio in corrispondenza di rilasci di nuove funzionalità. Saranno positivamente valutate proposte migliorative rispetto a valori minimi previsti in relazione a: - Numero di ore di formazione per gli operatori di backoffice aggiuntive rispetto alle 40 ore minime previste dal Disciplinare. - Numero di ore di affiancamento agli operatori di backoffice nel transitorio di avvio del servizio aggiuntive rispetto alle 16 minime previste dal Disciplinare
	<b>B.08.01</b>	Contenuti e coerenza con quanto previsto dal Disciplinare
	<b>B.08.02</b>	Articolazione, durata, modalità di erogazione

Per alcuni criteri è previsto un valore soglia al di sotto del quale l'Offerta Tecnica verrà considerata non adeguata. Nello specifico:

Critero	Punteggio massimo	Punteggio soglia
B.03 - Descrizione complessiva della soluzione proposta	20	14
B.0.5 - Schede tecniche dettagliate dei moduli applicativi	40	28

In caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale relativa alla documentazione richiesta tramite la piattaforma MEPA per la partecipazione alla gara si applica la procedura prevista dall'art.83 c.9 del Codice.

**ATTENZIONE: i documenti allegati nella sezione Amministrativa e, ove prevista, nella sezione Tecnica, non devono contenere alcun riferimento all'offerta economica, a pena di esclusione.**

## **Art. 6 – Requisiti di partecipazione**

### **Art. 6.1 – Forniture analoghe**

A dimostrazione delle capacità tecniche dei concorrenti, come previsto dall'Art.83 D.Lgs.50/16, sarà richiesta la presentazione delle principali forniture di servizi prestate negli ultimi tre anni, richiedendo le seguenti caratteristiche minime:

- a. almeno € 200.000,00 di fatturato specifico (IVA esclusa), riferito al periodo 2015-2017 complessivamente considerato, relativo alla fornitura di servizi che rispettino tutti i seguenti requisiti:
  - Servizi relativi all'ambito applicativo di cui all'Art. 1 del presente Disciplinare
  - Servizi erogati in realtà aziendali o di Pubblica Amministrazione di elevata complessità

Tali requisiti a dimostrazione delle capacità tecniche dei concorrenti si rendono necessari al fine di garantire l'effettiva capacità di erogazione del servizio richiesto in un ambito di complessità analogo a quello dell'Ateneo.

Il Fornitore dovrà presentare l'elenco delle principali forniture che contribuiscono al soddisfacimento dei requisiti di cui sopra e, in particolare, per i principali contratti dovranno essere indicati:

- a. l'oggetto della prestazione, descritto in termini sufficientemente dettagliati da permettere di verificare l'analogia dei servizi erogati rispetto a quelli richiesti dal presente Disciplinare;
- b. i requisiti di continuità operativa dei servizi erogati (disponibilità, RTO, RPO);
- c. l'importo contrattuale;
- d. il nominativo del committente;
- e. la data di sottoscrizione;
- f. la durata contrattuale

### **Art. 6.2 – Certificazioni aziendali**

Costituisce requisito di partecipazione il possesso da parte del Fornitore di tutte le seguenti certificazioni aziendali:

- UNI-ISO 9001            Quality management systems
- ISO/IEC 27001        Information technology -- Security techniques -- Information security management systems

Tali certificazioni dovranno, tutte, essere in Corso di validità all'atto di presentazione dell'offerta e nelle successive fasi della procedura di acquisto e di erogazione dei servizi.

## **Art. 7 – Conclusione del contratto**

Sulla base delle Offerte contrattuali inviate dai fornitori, il Punto Ordinate, secondo i criteri di valutazione indicati nella RDO, procederà alla valutazione delle offerte ricevute e potrà accettarne una entro il termine di validità e di irrevocabilità dell'Offerta stabilito in occasione dell'invio della RDO. In tal caso il Sistema genera un "documento di accettazione", che dovrà essere sottoscritto a mezzo di firma digitale e caricato a sistema entro il suddetto termine.

Il contratto di fornitura con il Fornitore prescelto si intenderà validamente perfezionato nel momento in cui il documento di accettazione firmato digitalmente viene caricato a Sistema dal Punto Ordinate.

## **Art. 8 – Garanzia definitiva per la stipula del contratto**

Ai fini della stipula del contratto, l'operatore economico aggiudicatario dovrà prestare, una garanzia, denominata "garanzia definitiva", per l'importo e con le modalità stabilite dall'Art.103 del D.Lgs.50/2016.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina l'annullamento dell'aggiudicazione, la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

## Art. 9 – Tempi di consegna e penali

In caso di inadempimento contrattuale, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio e in riferimento alle prestazioni contrattuali dettagliate le seguenti penali per ogni singolo inadempimento.

### Art. 9.1 – Piano di consegna

Il Fornitore aggiudicatario si impegna a rispettare il seguente piano di attivazione dei servizi:

#	Attività		Scadenza (mesi dalla sottoscrizione del contratto)
	<b>DSU</b>		
	1.1.1	Rilascio in test	1
	1.1.2	Rilascio in produzione	1,5
	<b>Posti a mercato</b>		
	1.2.1	Rilascio in test	1
	1.2.2	Rilascio in produzione	1,5
	<b>Foresteria</b>		
	1.3.1	Rilascio in test	1
	1.3.2	Rilascio in produzione	1,5
	<b>Contingenti riservati</b>		
		Rilascio in test	1
		Rilascio in produzione	1,5
	<b>Reportistica</b>		
	1.4.1	Rilascio in test	2
	1.4.2	Rilascio in produzione	2,5

Note:

- **Scadenza per il rilascio in test di moduli applicativi:** la scadenza si considererà non rispettata, con conseguente applicazione di penale, nel caso in cui il Fornitore non avesse, per motivi a lui direttamente imputabili, consegnato in test entro la data fissata il modulo applicativo completo di tutte le funzionalità previste dal Disciplinare e dall'Offerta presentata.
- **Scadenza per il rilascio in produzione di moduli applicativi :** la scadenza si considererà non rispettata, con conseguente applicazione di penale, nel caso in cui entro la data fissata non fosse possibile, per motivi direttamente imputabili al Fornitore, il rilascio in produzione del modulo completo di tutte le funzionalità previste dal Disciplinare e dall'Offerta presentata.

Per ogni giorno solare di ritardo rispetto a ciascuna delle scadenze sopra riportate sarà applicata una penale pari al 0,1% del valore dell'acquisto.

Il Politecnico di Milano si riserva, comunque, in caso di ritardo cumulato superiore a 30 giorni solari rispetto ai suddetti tempi, indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del rapporto, ai sensi 5 dell'art. 1456 C.C., con semplice raccomandata a.r. e di affidare a terzi la fornitura dei servizi oggetto del contratto imputando le spese aggiuntive dell'appaltatore (rescissione in danno), salvo il risarcimento per maggiori danni.

### Art. 9.2 –Uptime dei servizi (SaaS)

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di rilevazione: al termine di ciascun anno di erogazione del servizio
- Indicatore:

$\%UptimeEffettivoServizi$ <i>(la % è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,05</math>, per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,05</math>)</i>	= 100 *	Uptime effettivo dei servizi SaaS espresso in ore e rilevato dal Committente nel periodo di osservazione tramite sonda applicativa	/	Durata del periodo di osservazione espressa in ore al netto dei periodi di manutenzione programmata dei servizi SaaS compresi nella franchigia prevista
--	---------	--	---	---

- Valore Soglia:  $\%SogliaUptimeServizi = \text{valore previsto dal Disciplinare o dall'offerta tecnica se migliorativa}$
- Scostamento:  $\%ScostamentoUptimeServizi = \%SogliaUptimeServizi - \%UptimeEffettivoServizi$
- Determinazione penale:

Se % ScostamentoUptimeServizi > 0, allora per il periodo di osservazione viene applicata una penale pari a:

PenaleUptimeServizi	=	%ScostamentoUptimeServizi	*	Importo contrattuale complessivo / anni durata contrattuale
---------------------	---	---------------------------	---	--

### Art. 9.3 – Servizi di assistenza e manutenzione

In relazione ai servizi di assistenza e manutenzione, verranno annualmente calcolati i seguenti indicatori ed applicate, ove del caso, le corrispondenti penali:

#### - Tempistica di presa in carico delle segnalazioni

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di rilevazione: al termine di ciascun anno di erogazione del servizio
- Indicatore:

%RispettoTempiPresaInCarico  <i>(la % è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05, per eccesso se la parte decimale è &gt; 0,05)</i>	= 100 *	Num segnalazioni di tipo “malfunzionamento” aperte nel periodo corrente o in quello precedente e prese in carico nel periodo di rilevazione corrente entro la tempistica prevista dal Disciplinare o dall’offerta tecnica se migliorativa	/	Num segnalazioni di tipo “malfunzionamento” aperte nel periodo corrente o in quello precedente e prese in carico nel periodo di rilevazione corrente
--	------------	---	---	--

- Valore Soglia: %SogliaTempiPresaInCarico = 75%
- Scostamento: %ScostamentoPresaInCarico = %SogliaTempiPresaInCarico - %RispettoTempiPresaInCarico
- Determinazione penale:

Se %ScostamentoPresaInCarico > 0, allora per il periodo di osservazione viene applicata una penale pari a:

PenalePresaInCarico	=	%ScostamentoPresaInCarico	*	Importo contrattuale complessivo / anni durata contrattuale
---------------------	---	---------------------------	---	---

#### - Tempistica degli interventi di manutenzione correttiva

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di rilevazione: al termine di ciascun anno di erogazione del servizio
- Indicatore:

%RispettoTempiManutenzioneCorrettiva  <i>(la % è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05, per eccesso se la parte decimale è &gt; 0,05)</i>	= 100 *	Num segnalazioni di tipo “malfunzionamento” chiuse nel periodo di rilevazione entro la tempistica prevista dal Disciplinare o dall’offerta tecnica se migliorativa	/	Num segnalazioni di tipo “malfunzionamento” prese in carico nel periodo di rilevazione o prese in carico in quello precedente ma non chiuse in tale periodo
---	------------	--	---	---

- Valore Soglia: %SogliaTempiManutenzioneCorrettiva = 75%
- Scostamento: %ScostamentoManutenzioneCorrettiva = %SogliaTempiManutenzioneCorrettiva - %RispettoTempiManutenzioneCorrettiva
- Determinazione penale:

Se %ScostamentoManutenzioneCorrettiva > 0, allora per il periodo di osservazione viene applicata una penale pari a:

PenaleManutenzioneCorrettiva	=	%ScostamentoManutenzioneCorrettiva	*	Importo contrattuale complessivo / anni durata contrattuale
------------------------------	---	------------------------------------	---	---

#### - Aggiornamento della documentazione/manualistica

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di rilevazione: al termine di ciascun anno di erogazione del servizio

- Indicatore: NumMancatiAggiornamentiDoc = numero rilevazioni di mancato rilascio di documentazione aggiornata con le nuove funzionalità dei servizi in uso
- Determinazione penale:

Penale MancatoAggiornamentoDoc	=	NumMancatiAggiornamentiDoc	* 0.01 *	Importo contrattuale complessivo / anni durata contrattuale
--------------------------------	---	----------------------------	----------	---

### Art. 9.3 – Applicazione delle penali

Per l'applicazione delle penali si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa dell'inadempimento contrattuale determinato dal mancato rispetto dei livelli di servizio per ogni anno di vigenza contrattuale, da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale dell'affidatario o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di tre giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Amministrazione, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

L'ammontare delle penali è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Ateneo; ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore; ovvero riaccredito diretto in conto corrente; ovvero potrà essere detratto dalla cauzione definitiva.

Qualora l'ammontare delle penali applicate dall'Amministrazione superi il 10% (dieci per cento) dell'importo messo a disposizione, la stessa Amministrazione potrà risolvere il proprio rapporto negoziale.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Qualora a registrazione del contratto effettuata, a seguito di accertamento da parte del Responsabile del servizio interessato, il contratto di servizi risulti difforme, parzialmente o totalmente - anche per caratteristiche tecniche o tipologiche - da quanto ordinato, il Fornitore aggiudicatario è tenuto a provvedere alla sua idonea modifica entro il termine massimo di giorni 10 (dieci) decorrente dalla notifica di contestazione come sopra effettuata.

Tutte le spese inerenti e conseguenti la registrazione del contratto di servizi oggetto del presente Disciplinare ed eventuali successive modifiche sono a carico della Ditta.

### Art. 10 – Modalità di presentazione delle fatture e pagamento

Piano di fatturazione:

- 20% alla firma del contratto
- 20% a sei mesi dalla firma del contratto previo completamento delle attività previste per quella data
- 30% a dodici mesi dalla firma del contratto previo completamento delle attività previste per quella data
- 30% a ventiquattro mesi dalla firma del contratto

Ciascuna fattura dovrà essere trasmessa in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del DM n.55/2013, indirizzandola al Codice Univoco Ufficio riportato nella presente RDO.

Oltre al "Codice Univoco Ufficio" che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, dovranno altresì essere indicate nella fattura anche le seguenti informazioni:

Informazione	Elemento del tracciato fattura elettronica
Codice Unitario Progetto (se indicato in RDO)	<CodiceCUP>
Codice Identificativo Gara	<CodiceCIG>
ORDINE (se indicato): dovrà essere indicato l'identificativo ID_DG che verrà comunicato in sede di stipula	<Dati Generali><DatiOrdineAcquisto>
CONTRATTO (se indicato): in caso di riferimento a contratto, dovrà essere indicato il numero di protocollo/repertorio che verrà comunicato in sede di stipula	<Dati Generali><DatiContratto>
NOTE CREDITO (se indicato): dovrà essere indicato il numero della fattura trasmessa	<Dati Generali><DatiFattureCollegate>

La compilazione e sottoscrizione dell'autocertificazione inerente la dichiarazione di regolarità del D.U.R.C. e la tracciabilità dei flussi finanziari dovrà precedere l'emissione della fattura.

La fattura sarà respinta tramite il Sistema di Interscambio in caso di mancato ricevimento della predetta documentazione.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previo accertamento della prestazione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC).

### **Art. 11 – Riservatezza**

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dal Politecnico di Milano.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo al Politecnico di Milano e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire al Politecnico di Milano, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti alla stessa forniti dalla committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.

### **Art. 12 – Tracciabilità dei flussi finanziari**

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.

Il Fornitore si impegna inoltre a produrre, su richiesta della Stazione appaltante, documentazione idonea per consentire le verifiche di cui al comma 9 della legge 136/2010.

A pena di risoluzione del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi alla fornitura devono essere registrati su conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o altri strumenti previsti dalla legge 136/2010, salvo le deroghe previste dalla legge stessa.

### **Art. 13 – Normativa anticorruzione**

Il Fornitore, firma digitalmente il presente disciplinare, dichiarando contestualmente quanto segue.

#### **1) RAPPORTI DI PARENTELA**

Il Fornitore dichiara che non sussistono rapporti di parentela, affinità, coniugio, convivenza tra i titolari e i soci dell'azienda e il Rettore, Prorettori, Prorettori delegati dei Poli territoriali, Direttore Generale, Dirigenti, Componenti del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di Dipartimento, Presidi di Scuola, visibili all'indirizzo <http://www.polimi.it/ateneo/>, RUP della presente procedura.

#### **2) TENTATIVI DI CONCUSSIONE**

Il Fornitore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

#### **3) CONOSCENZA DEL CODICE COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI DEL POLITECNICO DI MILANO E PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE DI ATENEO**

Il Fornitore dichiara di conoscere il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ateneo, reperibili all'indirizzo:

<http://www.polimi.it/menu-di-servizio/policy/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/>

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano per tutta la durata della procedura di affidamento e del contratto.

Fatti salvi gli eventuali altri effetti, l'inosservanza delle norme e/o la violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.



#### 4) EX DIPENDENTI

Il Fornitore dichiara di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e/o di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Università per il triennio successivo alla cessazione del rapporto e si impegna a non stipularli nel prossimo triennio.

#### **Art. 14 – Utilizzo del nome e del logo del Politecnico di Milano**

Il Politecnico di Milano non potrà essere citato a scopi pubblicitari, promozionali e nella documentazione commerciale né potrà mai essere utilizzato il logo del Politecnico di Milano se non previa autorizzazione da parte del Politecnico stesso. Le richieste di autorizzazione possono essere inviate a [comunicazione@polimi.it](mailto:comunicazione@polimi.it).

#### **Art. 15 – Norme di riferimento**

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento, si rinvia alla documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi il Bando di Abilitazione e i relativi Allegati (es. il Disciplinare Tecnico, le Condizioni Generali di Contratto, le Regole, etc.), nonché in generale tutti gli atti e i documenti che disciplinano l'Abilitazione, la registrazione, l'accesso e la partecipazione dei soggetti al Mercato Elettronico. Si rinvia inoltre al D.Lgs. 50/2016, al Codice Civile e al Codice Penale.

#### **Art. 16 – Foro competente**

Per ogni effetto del contratto, si riconosce per ogni controversia la competenza del Foro di Milano.

#### **Art. 17 – Trattamento dati personali**

Il Politecnico di Milano ai fini della gara effettua il trattamento dei dati forniti dagli operatori economici, secondo le disposizioni dettate dal D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche nonché dalla normativa europea in materia di protezione dei dati personali, ed esclusivamente per le finalità connesse alla procedura e per l'eventuale successiva stipulazione e gestione del contratto. Il Titolare del trattamento dei dati è il Politecnico di Milano – Direzione Generale.

Il Fornitore verrà nominato all'avvio del servizio dal Committente con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto come specificato al punto 3 dell'Allegato 1.

#### **Art. 18 – Responsabile del procedimento**

Il Responsabile Unico del Procedimento di gara è l'Ing. Fabrizio Pedranzini dirigente dell'Area Servizi ICT

#### **Art. 19 – Contatti del Punto Ordinante**

Per eventuali informazioni è possibile contattare il Call Center del Politecnico di Milano, **telefono 02 2399 9300 – 800 02 2399**, email [callcenter@polimi.it](mailto:callcenter@polimi.it), dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dei giorni feriali e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

**Eventuali richieste di chiarimenti, in ordine al contenuto del Bando di gara, del presente Disciplinare e del Disciplinare speciale d'appalto potranno essere formulate esclusivamente per via telematica attraverso la funzione dedicata nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA).**

#### **Art. 20 – Accesso agli atti**

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 3418 Prot. n. 40374 del 18/12/2013, verrà applicato il tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione il 17/12/2013 visibile al seguente indirizzo:

[http://www.normativa.polimi.it/upload/statuti/file.php/301/Tariffario\\_accesso\\_documenti.pdf](http://www.normativa.polimi.it/upload/statuti/file.php/301/Tariffario_accesso_documenti.pdf)

#### **Art. 21 – Spese contrattuali**

Tutte le spese, diritti e imposte, inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, sono a carico dell'aggiudicatario.

## **Art. 22 – Inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto**

Il Politecnico di Milano ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di violazione o non rispondenza al vero, anche sopravvenuta, di tutte le dichiarazioni rese per l'iscrizione al MEPA, di mancanza anche sopravvenuta dei requisiti di cui all'Art.80 D.Lgs.50/2016, nonché nei casi previsti dagli artt. 9, 12 e 13 del presente Disciplinare.

Il Politecnico di Milano ha inoltre facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di mancanza anche sopravvenuta dei requisiti di partecipazione di cui all'art.6.

Milano, lì 23/05/2018

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO  
Ing. Fabrizio Pedranzini

---

## **Patto di integrità tra gli operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dal Politecnico di Milano per l'esecuzione di lavori e la fornitura di beni e servizi**

Il presente patto di integrità deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato insieme all'offerta da ciascun operatore economico che partecipa ad una qualsiasi procedura di gara indetta dal Politecnico di Milano.

La mancata consegna del presente documento, debitamente sottoscritto dal titolare o dal rappresentante legale dell'operatore economico concorrente, comporta l'esclusione dalla gara a norma dell'art. 1, comma 17 della Legge 06 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".

**Il presente documento costituisce pertanto parte integrante dell'offerta economica dell'operatore economico e del contratto che eventualmente consegue all'aggiudicazione.**

Questo patto di integrità stabilisce la reciproca, formale obbligazione del Politecnico di Milano e degli operatori economici che partecipano alle procedure di gara indette dall'Ateneo a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, nonché l'espresso impegno anti corruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'aggiudicazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

Il Personale, i collaboratori e gli eventuali consulenti del Politecnico di Milano, a qualsiasi titolo coinvolti nelle procedure di espletamento delle gare, nonché nell'ambito dell'esecuzione del conseguente contratto, sono consapevoli del presente patto di integrità, il cui spirito condividono pienamente, nonché delle sanzioni derivanti dal mancato rispetto di quanto disposto dallo stesso patto di integrità.

Il Politecnico di Milano si impegna verso gli operatori economici a rendere pubblici i dati più rilevanti della procedura, di seguito riportati:

1. Elenco dei partecipanti;
2. Offerte economiche dei soggetti ammessi (in caso di aggiudicazione con il criterio del massimo ribasso) o graduatoria delle offerte ammesse (in caso di aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa);
3. Elenco delle offerte respinte o degli operatori economici esclusi (con comunicazione della relativa motivazione ad ogni operatore economico direttamente interessato);
4. Nominativo del soggetto aggiudicatario;
5. Ragioni che hanno determinato l'aggiudicazione, con relativa attestazione del rispetto dei criteri di valutazione indicati nel Disciplinare di gara.

Ogni operatore economico con la sottoscrizione del presente Patto di Integrità e la sua allegazione alla documentazione richiesta nei singoli atti di gara:

1. si impegna a segnalare al Politecnico di Milano qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della singola gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato, addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni attinenti alla singola gara;
2. dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti alla medesima gara e che non si è accordato e non si accorderà con gli altri operatori economici partecipanti alla gara stessa;
3. si impegna a rendere noti, previa richiesta dell'Ateneo, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnatogli a seguito della selezione, inclusi quelli effettuati a favore di intermediari e consulenti. La remunerazione di questi ultimi non deve superare il congruo ammontare dovuto per servizi legittimi;
4. si impegna a garantire il rispetto degli standard sociali e normativi minimi in tema di rispetto dei diritti umani e le condizioni di lavoro del proprio personale;
5. si impegna ad assicurare il rispetto della vigente normativa in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
6. garantisce che all'interno della propria azienda non vi è alcuna forma di discriminazione in materia di impiego e professione, sulla base della razza, del colore, della discendenza nazionale, del sesso, della religione, dell'opinione politica, dell'origine sociale, dell'età, della disabilità, dello stato di salute, dell'orientamento sessuale e dell'appartenenza sindacale.

Il soggetto partecipante alla procedura di gara prende visione ed accetta le sanzioni previste e di seguito elencate, in caso di mancata osservanza degli impegni in tema di anticorruzione assunti col presente Patto di integrità:

1. esclusione dalla procedura di gara in caso di mancata firma del presente patto e/o consegna dello stesso, unitamente all'offerta presentata nell'ambito della procedura di gara;
2. risoluzione o perdita del contratto;
3. escussione del deposito cauzionale;
4. escussione della cauzione definitiva di buona esecuzione del contratto, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
5. responsabilità per danno arrecato al Politecnico di Milano nella misura del 10% del valore del contratto (se non coperto dall'incameramento della cauzione definitiva sopra indicata), impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;
6. esclusione del concorrente dalle gare indette dal Politecnico di Milano per un periodo di tempo non inferiore a un anno e non superiore a 5 anni, determinato dall'Amministrazione di Ateneo in ragione della gravità dei fatti accertati e dell'entità economica del contratto;
7. segnalazione del fatto all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici ed alle competenti autorità;
8. responsabilità per danno arrecato agli altri concorrenti della gara nella misura dell'1% del valore del contratto per ogni partecipante, sempre impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore.

Il presente patto di integrità esplica i suoi effetti fino al termine dell'esecuzione del contratto assegnato a seguito dell'espletamento della gara.

Ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione del presente patto di integrità fra Politecnico di Milano e i concorrenti e tra gli stessi concorrenti, sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Data

SOCIETA'  
(FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE)

## **Allegato 1: Requisiti minimi inderogabili del servizio**

### **1. Requisiti generali degli applicativi**

Tutti gli applicativi dovranno essere resi disponibili esclusivamente mediante interfaccia Web.

Il Fornitore dovrà dichiarare e garantire la compatibilità certificata degli applicativi con i browser più diffusi (FireFox, Chrome, Internet Explorer) garantendo l'aggiornamento alle successive evoluzioni.

L'interfaccia Web dovrà:

- essere "responsive", ovvero il layout e l'interfaccia dovranno adattarsi al dispositivo con cui si effettua l'accesso ai servizi
- essere disponibile per tutte le piattaforme mobile (smartphone e tablet con sistemi operativi Windows, Android e iOS)
- garantire "accessibilità", ovvero "la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari", nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4.

In termini generali il prodotto dovrà essere realizzato nel rispetto delle "**Linee guida di design per i servizi web delle PA**" <http://design.italia.it/> pubblicate da AgID.

Ai fini della progettazione e validazione dell'interfaccia utente degli applicativi, il Fornitore dovrà seguire le indicazioni metodologiche definite dal Template "Requisiti base" dettagliato nelle "**Linee guida - Appalti web Human-Centred Design**"

[http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/linee\\_guida\\_appalti\\_hcd\\_beta01\\_0.pdf](http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/linee_guida_appalti_hcd_beta01_0.pdf)

### **2. Modalità di erogazione dei servizi applicativi**

Tutti gli applicativi dovranno essere resi disponibili in modalità Software as a Service e non richiedere l'installazione di componenti sw presso i datacenter del Committente.

### **3. Trattamento dei dati personali**

Per tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito dei servizi erogati dal Fornitore al Committente, dovrà essere garantito il rispetto delle vigenti norme, comunitarie e nazionali, in relazione al trattamento di dati personali, ciò sia nella fase di realizzazione ed avvio dei servizi che nell'esercizio a regime nonché a fronte di eventuali variazioni della normativa di riferimento.

Entro l'avvio del servizio il Committente provvederà a nominare con specifico atto il Fornitore quale Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR sulla base dei trattamenti previsti sulla base dei requisiti funzionali di cui all'Allegato 2 ....

Il trattamento dei dati personali da parte dei servizi erogati dovrà rispettare tutti principi di cui all'Art. 5 del GDPR...

### **4. Misure Minime di Sicurezza ICT**

Il prodotto dovrà, in tutte le sue componenti, garantire il rispetto delle "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" di cui alla Circolare AgID <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/05/05/17A03060/sg> . Il rispetto di tale requisito dovrà essere garantito sia nella fase di realizzazione ed avvio del servizio che nell'esercizio a regime nonché a fronte di eventuali variazioni del contesto tecnologico di riferimento.

### **5. Dislocazione dei datacenter**

Il datacenter del Fornitore ove sono collocati i server e i tutti i dati raccolti e trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi, ivi inclusi i siti di disaster recovery predisposti dovranno essere dislocati esclusivamente nel territorio dell'Unione Europea.

### **6. Business continuity e disaster recovery**

I moduli applicativi oggetto del contratto dovranno di norma essere tutti attivi ed utilizzabili 24h/giorno 7 giorni su 7, festivi compresi.

La % di uptime dei servizi, calcolata su base annuale e su tutti e soli i servizi rilasciati in produzione, non dovrà essere inferiore al 99,00%; eventuali violazioni di tale SLA comporteranno l'applicazione di penali, come descritto all'Art. 9.

Ai fini della determinazione della % di uptime dei servizi SaaS, nel calcolo si terrà conto delle seguenti casistiche:

- Interruzione per interventi di manutenzione programmata, purché effettuati nel rispetto di quanto di sopra specificato;

- Indisponibilità del servizio attribuibile a cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore, inclusi eventi di forza maggiore

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno:

- Essere notificati al Politecnico con anticipo di almeno 20gg lavorativi
- Avere una durata, per singolo evento, non superiore alle 8h consecutive
- Avere una durata, cumulata sul mese, non superiore alle 16h
- Avere una durata, cumulata sull'anno, non superiore alle 48h

Eventuali superamenti rispetto a queste soglie verranno ricompresi tra le indisponibilità nel computo della % di uptime dei servizi.

A fronte di eventuali guasti che dovessero compromettere la continuità dei servizi applicativi, il Fornitore dovrà garantire il loro ripristino nel rispetto dei seguenti SLA:

- RTO (Recovery Time Objective) dei servizi applicativi = 12h lavorative
- RPO (Recovery Point Objective) dei servizi applicativi = 4h

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto a:

- tempo di disponibilità del servizio (Uptime)
- RTO (Recovery Time Objective) dei servizi applicativi
- RPO (Recovery Point Objective) dei servizi applicativi

Di tali condizioni migliorative si terrà conto per l'attribuzione del punteggio in sede di valutazione delle Offerte Tecniche con le modalità descritte all'Art. 5 del presente Disciplinare. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'Art. 9.

Con cadenza annuale il Fornitore dovrà produrre un resoconto dei tempi di indisponibilità del servizio registrati e degli indicatori qualitativi del servizio di assistenza e manutenzione descritti nei paragrafi successivi. Tale resoconto annuale sarà oggetto di validazione da parte del Committente sulla base delle evidenze in proprio possesso.

## **7. Log degli accessi**

Il Fornitore dovrà conservare, per almeno 12 mesi ed in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa vigente, i log di accesso ai servizi erogati.

## **8. Ambiente di test**

La fornitura prevede la messa in funzione di un ambiente di test del sistema e di uno di produzione. L'ambiente di test deve essere utilizzato per la verifica degli aggiornamenti e per le attività di verifica di nuove funzionalità rilasciate nel corso dell'esecuzione del contratto prima di metterle in produzione.

## **9. Base di dati**

Il Fornitore dovrà garantire, a personale specificatamente incaricato dal Committente, l'accesso in sola lettura all'intero schema del database di test e di produzione. Di tale schema dovrà essere fornita dettagliata documentazione (descrizione tabelle, campi e relazioni) che dovrà essere aggiornata in corrispondenza dei rilasci di nuove versioni. Tale documentazione sarà di supporto sia alla gestione operativa che al passaggio verso un nuovo Fornitore di servizio alla cessazione del contratto.

## **10. Autenticazione ed autorizzazione degli utenti per l'accesso ai servizi**

Le funzionalità di autenticazione degli utenti e di autorizzazione di base per l'accesso ai servizi applicativi del Fornitore verranno espletate da servizi resi disponibili dal Politecnico di Milano.

L'accesso ai servizi applicativi del Fornitore da parte degli utenti, qualunque sia la loro categoria di appartenenza, dovrà quindi essere effettuata esclusivamente tramite autenticazione basata su credenziali rilasciate dal Committente. Il sistema del Fornitore dovrà essere compatibile con SAML 2.0 e supportare l'interazione del proprio Service Provider Shibboleth con l'IdP Shibboleth dell'Ateneo.

Non sarà consentita al Fornitore l'assegnazione agli utenti di altre credenziali di accesso ai propri servizi.

## **11. Integrazione con altri sistemi**

Il sistema dovrà dialogare in modo bidirezionale con il sistema informativo dell'Ateneo al fine di garantire il necessario reciproco aggiornamento delle basi di dati di competenza.

L'allineamento delle basi di dati dovrà avvenire tramite cooperazione applicativa implementata con opportuni web service esposti dal sistema del Fornitore che:

- provvederanno all'aggiornamento periodico ed incrementale, nella base di dati del Fornitore, delle informazioni rispetto alle quali il sistema del Fornitore è slave (es. anagrafica persone e gestione giuridica e retributiva)

- esporranno le informazioni rispetto alle quali il sistema del Fornitore è master e che andranno propagate alla base dati del sistema informativo di Ateneo (es. collocazione nel modello professionale, indicatori di performance utilizzati per il computo di componenti retributive premiali).

Ulteriori aspetti di integrazione tra i sistemi, ovvero:

- articolazione dettagliata delle strutture dati oggetto di allineamento
- interfacce dei web service
- modalità di gestione delle condizioni anomale e degli errori

verranno approfonditi in sede di esecuzione del progetto di avvio del servizio.

## **12. Migrazione storico dati pregressi**

La Ditta appaltatrice dovrà farsi carico di analizzare la situazione esistente e di provvedere alla migrazione dei dati già presenti nel sistema in uso presso l'Ateneo in relazione alla gestione delle Risorse Umane. La tempistica richiesta per la di realizzazione di questa attività è dettagliata nel Piano di Consegna indicato all'Art.9.1.

## **13. Transitorio di passaggio ai nuovi servizi**

L'eventuale disservizio in produzione richiesto per il passaggio dal sistema di Gestione delle Risorse Umane attualmente in uso presso il Committente a quello basato sui servizi erogati dal Fornitore non dovrà superare i 3 giorni lavorativi.

## **14. Formazione ed affiancamento**

Il Fornitore dovrà garantire:

- almeno 40h di formazione specifica da erogarsi presso la sede dell'Ateneo e destinata agli operatori di backoffice del "Servizio Personale Tecnico amministrativo" di ARUO e per il personale tecnico del "Servizio Applicazioni per Amministrazione Personale e Contabilità".
- almeno 16h di affiancamento nel transitorio di avvio dei servizi da erogarsi presso la sede dell'Ateneo, da pianificarsi in funzione delle necessità e destinata agli operatori di backoffice del "Servizio Personale Tecnico amministrativo" di ARUO

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto a:

- Numero di ore di formazione per gli operatori di backoffice
- Numero di ore di affiancamento agli operatori di backoffice nel transitorio di avvio del servizio

Di tali condizioni migliorative si terrà conto per l'attribuzione del punteggio in sede di valutazione delle Offerte Tecniche con le modalità descritte all'Art. 5 del presente Disciplinare. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'Art. 9.

## **15. Documentazione**

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità online di adeguata documentazione tecnica e manualistica utente, relativa a tutte le funzioni e moduli applicativi oggetto della fornitura, che dovrà essere tempestivamente aggiornata con release note in concomitanza di nuovi rilasci.

## **16. Servizi di assistenza e manutenzione**

Per la gestione delle richieste di assistenza e manutenzione (correttiva, normativa, adeguativa ed evolutiva) dovrà essere utilizzato esclusivamente il sistema di trouble ticketing di Ateneo che verrà reso disponibile dal Committente e tramite il quale gli utenti dell'Ateneo inseriranno le richieste e le segnalazioni ed il Fornitore ne registrerà l'avanzamento e la chiusura. Tale sistema costituirà il riferimento per la valutazione degli indicatori dei servizi di assistenza e manutenzione ai fini dell'applicazione di eventuali penali, come descritto all'Art. 9.

Per "manutenzione correttiva" si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti del servizio. L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi comprese le componenti software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo nell'ambito della manutenzione normativa, adeguativa ed evolutiva.

Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione e/o delle funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o dei dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi di dati, dei malfunzionamenti delle funzionalità e del programma per ripristinarne la piena operatività.

La manutenzione correttiva segue una modalità di erogazione di tipo continuativo ed è, in linea di massima, non pianificabile essendo orientata alla rimozione dei difetti causati dal software stesso.

Gli interventi di manutenzione correttiva dei servizi potranno essere innescati da segnalazioni degli utenti dell'Ateneo inserite tramite il sistema di trouble ticketing. Tali segnalazioni saranno di tipo "malfunzionamento" e verranno così classificate in base alla priorità:

- priorità 0: l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata
- priorità 1: una funzionalità critica del sistema (ovvero con scadenza immediata e non surrogabile con altre funzionalità o workaround) risulta indisponibile agli utenti (o presenta gravi malfunzionamenti) e la corrispondente operatività è bloccata;
- priorità 2: una funzionalità non critica del sistema (ovvero priva di scadenza immediata o surrogabile con altre funzionalità o workaround) è indisponibile agli utenti o presenta gravi malfunzionamenti;
- priorità 3: una funzionalità non critica del sistema (ovvero priva di scadenza immediata o surrogabile con altre funzionalità o workaround) presenta malfunzionamenti che non impediscono l'operatività;

Per i servizi di assistenza e manutenzione il Fornitore dovrà garantire i seguenti SLA:

Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo "malfunzionamento" con priorità 0	30min lavorativi dall'inserimento o dalla segnalazione telefonica
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo "malfunzionamento" con priorità 1	1h lavorativa dall'inserimento o dalla segnalazione telefonica
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo "malfunzionamento" con priorità 2	4h lavorative dall'inserimento
Tempo di presa in carico di altre segnalazioni e richieste	8h lavorative dall'inserimento
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 1	8h lavorative dalla presa in carico
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 2	24h lavorative dalla presa in carico
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 3	48h lavorative dalla presa in carico

Dovranno inoltre essere rese disponibili e comunicate all'avvio dei servizi:

- una linea telefonica attiva in orario d'ufficio (lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-17.30) utilizzabile per:
  - segnalazioni di tipo "malfunzionamento" ad elevata priorità (0 o 1)
  - indisponibilità del sistema di trouble-ticketing
  - approfondimenti in relazione a richieste di manutenzione evolutiva
- un indirizzo mail funzionale al quale inviare le richieste e le segnalazioni in caso di indisponibilità del sistema di trouble-ticketing

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto al tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti; di tali condizioni migliorative si terrà conto per l'attribuzione del punteggio in sede di valutazione delle Offerte Tecniche con le modalità descritte all'Art. 5 del presente Disciplinare. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'Art. 9.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'effettuazione di tutti gli interventi di manutenzione adeguativa volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure, delle funzioni e delle componenti del servizio all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del software di base necessari per garantire la sicurezza dei dati e del servizio e l'applicazione di corrispondenti aggiornamenti di sicurezza sulle varie componenti del servizio non appena queste vengono rilasciate dai produttori.

L'attività di manutenzione adeguativa dovrà essere erogata relativamente al servizio in esercizio, ivi comprese le funzionalità che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

## 17. Adeguamenti normativi

Il Fornitore dovrà implementare, in accordo con il Committente, tutti gli adeguamenti normativi delle applicazioni che si rendessero necessari per gli ambiti ricompresi nei servizi oggetto della fornitura per effetto di nuove disposizioni di legge e/o di regolamenti governativi per l'applicazione delle leggi stesse.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da intendere come adeguamento normativo le modifiche da apportare alle applicazioni:

- in seguito al mutamento di regole nella gestione del personale nel comparto Università,
- introdotte da regolamenti e norme in materia di sicurezza e protezione dati,

- conseguenti a disposizioni in merito all'interoperabilità con altre PPAA per la rendicontazione e la comunicazione di dati e statistiche desunti dal sistema di Gestione delle Risorse Umane.

Tutte le attività di adeguamento normativo sono già incluse nel costo del servizio e non comporteranno:

- alcun onere aggiuntivo per il Politecnico di Milano
- una decurtazione delle ore/uomo disponibili per le attività di manutenzione evolutiva.

In linea di massima, l'adeguamento normativo legato a mutamenti normativi di carattere nazionale ed europeo che hanno ricadute sul servizio sia sotto il profilo tecnico che di contesto di applicazione, sono dovute senza che sia effettuata esplicita richiesta da parte dell'Università.

Le attività di manutenzione normativa possono anche essere effettuate sulla base di richieste esplicite da parte dell'università attraverso il portale di trouble-ticketing. Ciò è possibile, in particolare, nei casi in cui avvengano mutamenti di regole per la gestione del personale del comparto Università o adempimenti normativi specifici collegati alla gestione del personale tecnico amministrativo di una pubblica amministrazione.

I rilasci dei corrispondenti aggiornamenti agli applicativi dovrà essere effettuato, dapprima in ambiente di test e successivamente in produzione, in tempo utile per consentire al Politecnico di Milano il rispetto delle scadenze fissate dalla normativa.

### **18. Manutenzione evolutiva degli applicativi**

Per "Manutenzione evolutiva" si intende l'attività di manutenzione volta a migliorare le funzionalità del sistema per assicurare una sempre crescente aderenza delle procedure alle esigenze di automazione ed integrazione con l'ambiente informativo circostante o che si rendessero necessarie a seguito di variazioni regolamentari proprie dell'Università.

L'attività di manutenzione evolutiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi comprese le componenti che il Fornitore avrà modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale.

Per ciascun anno di validità del contratto, la fornitura dovrà comprendere la disponibilità di almeno 10 giorni/anno per attività di manutenzione evolutiva dei servizi applicativi che non siano riconducibili a standard di prodotto o a manutenzione per adeguamento normativo. Le giornate non consumate nell'anno di riferimento potranno comunque essere utilizzate nel corso degli anni GLI ANNI i successivi e altresì essere "anticipati" dal periodo successivo decurtando di conseguenza le disponibilità, nei casi in cui la disponibilità al momento di una richiesta stimata non sia sufficiente a coprire la realizzazione della richiesta stessa.

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto al numero di giornate annue utilizzabili per le attività di manutenzione evolutiva; di tali condizioni migliorative si terrà conto per l'attribuzione del punteggio in sede di valutazione delle Offerte Tecniche con le modalità descritte all'Art. 5 del presente Disciplinare. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'Art. 9.

La presa in carico delle richieste di manutenzione evolutiva dovrà avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla data di inserimento sul sistema di trouble ticketing.

### **19. Supporto al termine del contratto**

Il Fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri per l'Università, supporto e collaborazione per ottenere la corretta ed efficace migrazione dei dati verso un nuovo Fornitore di servizio alla cessazione del contratto.

### **20. Supporto in caso di cessazione del contratto**

Il Fornitore si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione del rapporto a fornire i dati in modo fruibile, in formato concordato e comunque utilizzabile dall'Amministrazione, corredati di adeguata documentazione tecnica relativa alla struttura dati. L'eventuale inottemperanza a questo punto essenziale verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Dovrà inoltre fornire il supporto per la migrazione dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello di un eventuale nuovo Fornitore subentrante.

Il Fornitore è inoltre tenuto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma tutti i dati di proprietà del Politecnico di Milano.