

# ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA (ISTAT)

## DIREZIONE CENTRALE PER L'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONE DEL PATRIMONIO (DCAP)

### SERVIZIO ACQUISIZIONI BENI, SERVIZI E LAVORI (ABS)

*Bando di gara per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari*

*Codice Identificativo Gara (CIG): 4205008260*

#### **SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

- I.1) **DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO:**  
Istituto Nazionale di Statistica (Istat) – Via Cesare Balbo 16, 00184 Roma.  
Contattare: DCAP Segreteria per ritiro documentazione cartacea (bando e relativi allegati), Via Depretis nr. 77, 00184 Roma, stanza 405, nei giorni feriali, escluso il sabato, dalle 9,00 alle 13,00 - Tel. +39.06.4673.3389; fax - +39 06.4673.3485; e-mail: [dcap@istat.it](mailto:dcap@istat.it). Per informazioni di ordine amministrativo: dott.ssa Caterina Prestinenzì tel.+39 06.4673.3257, dott. Alessandro Gatti tel. +039 06.4673.3294. Per informazioni di ordine tecnico: dott.ssa Tullia Tumminello tel. +39 06.4673.2801, dott.ssa Rosa Elia tel. +39.06.4673.2182.  
**Indirizzo(i) internet:**  
Amministrazione aggiudicatrice: [www.istat.it](http://www.istat.it).  
Profilo di committente: [www.istat.it](http://www.istat.it).

- I.2) **TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ:**  
Organismo di diritto pubblico. Altro: ricerca statistica.  
L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: no.

#### **SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO**

- II.1) **DESCRIZIONE**
- II.1.1) **Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:**  
Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260).
- II.1.2) **Tipo di appalto e luogo di consegna o esecuzione:**  
Forniture.  
Luogo principale di esecuzione: sede centrale Istat di Roma (Via Cesare Balbo, 16).  
Codice NUTS: ITE43.
- II.1.3) **L'avviso riguarda:**  
Un appalto pubblico.
- II.1.4) **Informazioni relative all'accordo quadro: NO**
- II.1.5) **Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:**  
Fornitura di un software (licenza d'uso a tempo indeterminato) per la gestione del servizio di Help Desk di primo e secondo livello dell'Istituto e dei relativi servizi complementari di seguito indicati: consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, formazione sull'utilizzo del software per nr. 6 giornate di training on the job e messa in esercizio del software; manutenzione per nr. 36 mesi, di cui i primi 12 in garanzia gratuita, decorrenti dalla data della verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software, nr. 5 gg/u di consulenza "a consumo" da erogarsi nei primi 12 mesi di vigenza della manutenzione. I requisiti e le caratteristiche minime della fornitura sono descritti nel Capitolato tecnico allegato al presente bando (Allegato 4).

- II.1.6) **CPV (Vocabolario comune per gli appalti):**  
48000000-8.
- II.1.7) **L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP):**  
Sì.
- II.1.8) **Divisione in lotti:**  
No.
- II.1.9) **Ammissibilità di varianti:**  
No.
- II.2) **QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO**
- II.2.1) **Quantitativo o entità totale:**  
Entità totale complessiva stimata, IVA esclusa: € 130.000,00 (centotrentamila/00).  
Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari ad € 100,00 (cento/00) e non sono soggetti a ribasso.
- II.2.2) **Opzioni:** No.
- II.3) **DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE:**  
n. 36 mesi a decorrere dalla data di inizio del servizio di manutenzione del software (presumibilmente gennaio 2013).

**SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO**

- III.1) **CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO**
- III.1.1) **Cauzioni e garanzie richieste:**  
Cauzione provvisoria: € 2.600,00 EUR (euro duemilaseicento/00), pari al 2% del valore stimato dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima per la presentazione dell'offerta.  
Cauzione definitiva: 10% iva esclusa del valore del contratto da costituirsi ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i.  
Le modalità per la costituzione delle cauzioni provvisoria e definitiva sono descritte, rispettivamente, nel disciplinare di gara (allegato 3) e nello schema di contratto (allegato 6).
- III.1.2) **Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**  
Finanziamento su fondi del bilancio ISTAT. Modalità di pagamento secondo quanto indicato nello schema di contratto (allegato 6).
- III.1.3) **Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**  
È consentita la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e di consorzi di imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del richiamato decreto.  
Le imprese che concorrono in associazione non possono concorrere autonomamente né in altre associazioni pena l'esclusione dalla gara sia dell'impresa che dell'associazione di cui la stessa fa parte.
- III.1.4) **Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto:**  
No.
- III.2) **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**
- III.2.1) **Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale. Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:**  
Ai fini della partecipazione alla gara le Imprese dovranno:  
a) non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, 1° comma, del

D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. (in merito alla lettera c) comma 1 dell'art. 38 le imprese dovranno indicare, a pena di esclusione, tutte le eventuali sentenze di condanna passate in giudicato riportate, senza o con il beneficio della non menzione, e/o di decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e/o sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art.444 del CPP, con esclusione dei reati estinti dopo la condanna o oggetto di riabilitazione ovvero in caso di revoca della condanna stessa). I concorrenti in merito al comma 1 lettera m-quater del predetto art. 38 dovranno rendere una dichiarazione attestante la propria posizione rispetto ad una delle 3 situazioni previste nello stesso articolo;

b) non trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di gara, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione delle offerte ad un unico centro decisionale. Oppure trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di gara, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo e formulare l'offerta autonomamente;

c) essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n. 68 del 12.3.1999 e s.m.i.);

d) aver conseguito negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi almeno i fatturati minimi, al netto dell'IVA, indicati nel punto III.2.2 del presente bando;

e) essere produttore e/o distributore ufficiale oppure partner certificato della ditta produttrice del software offerto. In caso di RTI ciascuna impresa dovrà possedere almeno uno dei predetti requisiti;

f) essere iscritte, per attività inerenti l'oggetto dell'appalto, nel Registro delle Imprese – CCIAA e non trovarsi in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo.

Le imprese dovranno attestare il possesso dei requisiti di cui alle lettere dalla a) alla e) mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa in conformità all'allegato "Mod. Dich." (allegato 1). Ai sensi dell'articolo 79, comma 5 quinquies, del D.Lgs. n. 163/06 s.m.i., è fatto obbligo, pena l'esclusione dalla gara, di indicare all'atto della presentazione dell'offerta, in conformità al "Mod. Dich.", il domicilio eletto per le comunicazioni ed il numero di fax cui inviare le comunicazioni di cui al comma 5 del predetto articolo 79.

Il requisito di cui alla lettera f) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità dell'allegato "Mod. Cam." (allegato 2).

Nel modello "Mod. Cam." l'impresa concorrente, se nel caso, dovrà indicare le dichiarazioni di interesse e i nominativi dei soci della società in nome collettivo e dei soci accomandatari della società in accomandita semplice nonché i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente bando di gara, di cui al comma 1 lett. c) dell'art. 38 del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i.

Le dichiarazioni dei predetti modelli "Dich." e "Cam." devono essere rese e sottoscritte, a pena di esclusione, dal legale rappresentante della società o da altra persona legittimata ad impegnare il concorrente, con le modalità indicate in calce agli stessi.

La mancanza di una sola delle dichiarazioni indicate nei predetti modelli relative al possesso dei requisiti minimi richiesti ai fini della partecipazione alla gara, comporterà l'esclusione dalla gara stessa.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio le stesse dichiarazioni dovranno essere rese, a pena di esclusione, dai rappresentanti legali di ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal consorzio e da ciascuna consorziata incaricata della fornitura.

### III.2.2)

#### **Capacità economica e finanziaria:**

Livelli minimi richiesti:

le Imprese dovranno aver conseguito complessivamente negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi, un fatturato globale, al netto dell'I.V.A., pari ad € 390.000,00= di cui almeno € 130.000,00= per forniture relative al settore oggetto di gara (forniture di

prodotti software di gestione per Help Desk e relativi servizi di manutenzione). Le Imprese dovranno attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione, resa in conformità al Mod. Dich (lettera d) predisposto dall'Istituto.

Nel caso di RTI e di Consorzio la capogruppo, il consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate della fornitura dovranno possedere i livelli minimi di capacità economica finanziaria in misura non inferiore al 40%. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate della fornitura con un limite individuale comunque non inferiore al 10% dei requisiti globali richiesti.

III.2.3) **Capacità tecnica e professionale:**

Livelli minimi richiesti:

A dimostrazione della propria capacità tecnica le Imprese dovranno fornire a norma dell'art. 42 comma 1 lett.a) del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. l'elenco delle principali forniture effettuate nel settore oggetto della gara (cfr. punto III.2.2) nell'ultimo triennio (quello dichiarato ai sensi della lettera d) del Mod. Dich.), con l'indicazione dei relativi importi, date, committenti, da cui risulti almeno il fatturato specifico minimo indicato nel punto III.2.2 del presente bando, da rendersi in conformità della lettera e) del Mod.Dich.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio l'elenco dei principali servizi dovrà essere reso da tutte le imprese facenti parte del raggruppamento, dal consorzio e da ciascuna consorziata incaricata della fornitura.

La capogruppo, il consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate della fornitura dovranno possedere i livelli minimi di capacità tecnica, ove frazionabili, in misura non inferiore al 40 %. La restante percentuale dovrà essere posseduta dalle mandanti e/o dalle altre consorziate incaricate del servizio con un limite individuale comunque non inferiore al 10 % dei requisiti globali richiesti;

Le Imprese dovranno altresì presentare in allegato al "Mod. Dich." originale o copia autenticata di apposita documentazione dalla quale si evinca il possesso del requisito di cui alla lettera e) punto III.2.1 del presente bando (produttore e/o distributore ufficiale o partner certificato della ditta produttrice del software offerto). In caso di RTI o consorzi la documentazione o dichiarazione del produttore in caso di software proprietario, dovrà essere presentata da ciascuna impresa facente parte del RTI, del consorzio e da tutte le consorziate incaricate della fornitura relativamente al requisito posseduto (produttore e/o distributore ufficiale oppure partner certificato della ditta produttrice del software offerto).

III.2.4) **Appalti riservati:** No.

III.3) **CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI**

III.3.1) **La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione?:**

No.

III.3.2) **Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio:**

No.

**SEZIONE IV: PROCEDURA**

IV.1) **TIPO DI PROCEDURA**

IV.1.1) **Tipo di procedura:**

Aperta.

IV.1.2) **Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta: No**

IV.1.3) **Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo: No**

IV.2) **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

IV.2.1) **Criteri di aggiudicazione:**

Prezzo più basso ai sensi dell'art. 82 del D. Lvo 163/2006 e s.m.i.

IV.2.2) **Ricorso ad un'asta elettronica:** No.

- IV.3) **INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**
- IV.3.1) **Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:**
- IV.3.2) **Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:**  
Avviso indicativo delle gare di rilevanza nazionale da aggiudicare nel 2012, pubblicato sul sito web ISTAT il 27.12.2011.
- IV.3.3) **Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare oppure il documento descrittivo**  
Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: data 02.07.2012 ore 10.00.  
Documenti a pagamento: no.
- IV.3.4) **Termine per il ricevimento delle offerte:**  
02.07.2012 ore 12.00.  
Data apertura delle offerte: il giorno 03.07.2012 alle ore 10.00 presso la sede di Via Cesare Balbo nr. 16 Roma
- IV.3.5) **Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte :**
- IV.3.6) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte/domande di partecipazione:**  
Italiano.
- IV.3.7) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:**  
180 giorni dal termine ultimo indicato per il ricevimento delle offerte
- IV.3.8) **Modalità di apertura delle offerte:** seduta pubblica.

#### **SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI**

- VI.1) **TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO:** No.
- VI.2) **APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI:** No.
- VI.3) **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI:**  
Codice identificativo gara (CIG): 4205008260. Delibera di indizione gara n. 297 DCAP del 09.05.2012.  
Le offerte dovranno essere spedite per raccomandata ovvero consegnate a mano, in busta chiusa sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura all'Ufficio Posta dell'Istituto, via Cesare Balbo n. 16, 00184 Roma, nei giorni feriali, sabato escluso, dalle ore 8:30 alle ore 13:00. Sul relativo plico dovrà essere riportata la seguente intestazione: "Commissione per l'aggiudicazione delle procedure di gara indette con il criterio del prezzo più basso relativamente alla fornitura di beni e servizi informatici e di telecomunicazioni – Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260)". Per le offerte non pervenute o pervenute in ritardo non saranno ammessi reclami anche se spedite prima della scadenza del termine stesso. Ai fini della predetta scadenza faranno fede la data e l'ora apposte sul relativo plico dall'ufficio posta dell'ISTAT.  
Ulteriori informazioni circa le modalità di presentazione delle offerte, l'espletamento, la verifica delle eventuali offerte anormalmente basse e l'aggiudicazione della gara sono contenute nel "Disciplinare di gara" (allegato3).  
**Avvalimento:** in caso di avvalimento il concorrente dovrà produrre, a pena di esclusione, la documentazione prevista dall'art. 49 del D. Lgs. n. 163/2006 s.m.i.  
**Subappalto:** si applicano le disposizioni di cui all'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i. Qualora l'impresa intenda avvalersi del subappalto, da parte di impresa distributrice/partner certificato del produttore del software, dovrà farne esplicita dichiarazione al momento della presentazione dell'offerta, indicando le parti della fornitura oggetto di subappalto che, in ogni caso, non potrà superare il 30% del valore dell'appalto stesso. Non sono ammesse richieste di subappalto o di associazione in partecipazione successive alla presentazione delle offerte.  
Saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi ovvero in situazioni oggettive lesive della par condicio fra concorrenti e/o lesive della segretezza

delle offerte.

Il contratto, come da schema allegato (allegato 6), non contiene la clausola compromissoria.

L'Istituto si riserva di chiarire evidenti errori materiali eventualmente presenti negli atti di gara mediante apposite pubblicazioni sul proprio sito [www.istat.it](http://www.istat.it). A tal fine, si consiglia alle società interessate alla partecipazione alla gara di consultarlo.

La stazione appaltante si riserva, altresì, in qualsiasi momento ogni verifica in ordine al possesso dei requisiti generali e di verificare, eventualmente, anche tramite l'accesso ai siti ufficiali degli organismi certificatori, l'effettiva vigenza degli attestati e dei documenti presentati in sede di gara.

L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto. La società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'unito schema (allegato 6).

I risultati della gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla GURI, nonché nelle altre forme previste dall'art. 66 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sezione "Bandi di gara".

L'ISTAT si riserva: di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; di procedere all'affidamento della fornitura, ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in caso di fallimento della società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria; di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche in presenza di una sola offerta valida.

Vengono allegati al presente bando: i modelli "Mod.Dich" (allegato 1), "Mod.Cam" (allegato 2), il disciplinare di gara (allegato 3), il capitolato tecnico (allegato 4) e relativi allegati ("caratteristiche tecniche della fornitura" tabelle 1 e 2), il modello di offerta economica "Mod. off. ec." (allegato 5), l'appendice al modello di offerta economica (allegato 5 bis), lo schema di contratto (allegato 6), estratto del DUVRI ISTAT (allegato 7).

Tutta la documentazione ed i relativi modelli sono disponibili sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) e possono essere richiesti ai numeri 06 4673.3478/3389 e ritirati presso i punti di contatto indicati al punto I.1) del presente bando.

Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le parti in rapporto al contratto saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Roma.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto di quanto previsto e disposto dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

#### VI.4) **PROCEDURE DI RICORSO**

##### VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso:**

Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio - Roma, via Flaminia 189 – 00196 Roma .Tel. 06328721. Fax 0632872310.

##### VI.4.2) **Responsabile del procedimento:**

Il responsabile del procedimento ai sensi della L. 241/1990 e dell'art. 10 comma 8 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. è la dott.ssa Caterina Prestinenzi.

Al suddetto responsabile sono affidati i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 5.10.2010 n. 207 (regolamento di esecuzione del codice dei contratti pubblici), per quanto applicabili alla presente procedura di gara nel rispetto di quanto previsto dall'ordinamento dell'Istituto.

Il Direttore tecnico ISTAT dell'esecuzione del contratto sarà comunicato al momento della stipulazione del contratto.

IL DIRETTORE CENTRALE DCAP  
(dott. Paolo Weber)

**MODELLO DI DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DI ATTO NOTORIO**  
(da allegare alla documentazione di gara **CIG 4205008260**)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_, via  
\_\_\_\_\_ in qualità  
di<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
dell'Impresa \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ Via  
\_\_\_\_\_ Partita Iva \_\_\_\_\_,  
codice fiscale \_\_\_\_\_, Tel  
n. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ consapevole della responsabilità penale  
per falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art.76 del DPR  
n.445/2000, dichiara che l'Impresa:

- a) non si trova in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art. 38, comma 1, del D.Lvo n. 163/06<sup>2</sup> e s.m.i.;
- b) non si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione delle offerte ad un unico centro decisionale e formulerà l'offerta autonomamente;

**OPPURE<sup>3</sup>**

si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente;

**OPPURE<sup>3</sup>**

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di affidamento di soggetti, che si trovano, rispetto all'Impresa, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente.

- c) è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99 e s.m.i.);

<sup>1</sup>Rappresentante legale o soggetto legittimato ad impegnare l'impresa, risultante dalla documentazione di gara o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.

<sup>2</sup> Indicare le eventuali condanne subite comprese quelle per le quali si è beneficiato della non menzione ad eccezione di quelle che non si è tenuti a segnalare ai sensi del comma 2 dell'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. (ultime D.L. 70/11 convertito, con modificazioni, in L. 12.07.2011 nr. 106).

<sup>3</sup> Le dichiarazioni sono alternative sbarrare la dichiarazione che non interessa.

**OPPURE**<sup>3</sup>

non è tenuta ad osservare la normativa sul diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99 e s.m.i.) per i seguenti motivi:

---

---

---

---

**d)** ha conseguito negli ultimi 3 esercizi finanziari chiusi (corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati) un fatturato globale, al netto dell'IVA, pari ad €..... così suddiviso :

€ .....per l'anno .....

€ .....per l'anno .....

€ .....per l'anno .....

di cui un fatturato specifico per servizi relativi al settore oggetto della gara (**forniture di prodotti software di gestione per Help Desk e relativi servizi di manutenzione**) pari ad € ..... così suddiviso:

€ .....per l'anno .....

€ .....per l'anno .....

€ .....per l'anno .....

**e)** ha effettuato nell'ultimo triennio (triennio dichiarato ai sensi della precedente lett. d) i principali servizi relativi al settore oggetto della gara (**forniture di prodotti software di gestione per Help Desk e relativi servizi di manutenzione**) di seguito indicati:

COMMITTENTE*	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	IMPORTO	DATA

<sup>3</sup> Le dichiarazioni sono alternative sbarrare la dichiarazione che non interessa.

COMMITTENTE*	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	IMPORTO	DATA

\* per i COMMITTENTI PUBBLICI indicare anche l'indirizzo ed ogni altro riferimento utile.

f) ha la seguente matricola INPS.....  
 Sede di..... Via.....  
 Posizione n.....  
 Sede di..... Via.....  
 Posizione n.....;

g) ha la seguente matricola INAIL.....  
 Sede di..... Via.....  
 Posizione n.....  
 Sede di..... Via.....  
 Posizione n.....;

C.C.N.L applicato.....;

h) ha come Centro per l'Impiego (Legge 68/99 e s.m.i.) competente:  
 Sede di ..... Via.....;

i) ha come propria Agenzia delle Entrate:  
 Sede di ..... N..... Via.....;

l) è (barrare la casella che interessa):

produttore del software offerto;  distributore ufficiale del software offerto;  partner certificato del produttore del software offerto;

come richiesto al punto III.2.1 lettera e) del bando di gara e allega, a comprova del possesso di detto requisito, originale o copia autenticata della seguente documentazione (cfr. punto III.2.3 del bando di gara):

---



---



---



---

m) elegge, per le comunicazioni ai sensi dell'art.79 comma 5-quinquies del D. Lgs. 163/06 s.m.i., il seguente domicilio:

---



---

n) indica, per le comunicazioni di cui all'art.79 comma 5 del D. Lgs. 163/06 s.m.i., il seguente numero di fax:

---

Il sottoscritto dichiara, altresì di essere informato, secondo quanto indicato nell'allegata informativa al trattamento dati ai sensi dell'art.13 del D.Lvo n.196 del 30.06.2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche sulla base di quanto espressamente specificato nel bando di gara e che qui si intende integralmente trascritto.

Data

Sottoscrizione del legale rappresentante o di altra  
persona legittimata ad impegnare l'impresa<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata.

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/03 (cd. Codice della Privacy), si forniscono le seguenti informazioni rispetto al trattamento dei dati personali.

Finalità del trattamento: i dati personali vengono trattati per finalità legate all'espletamento della gara tra le quali la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale, di capacità economico-finanziaria, tecnico-organizzativa nonché di tutti i requisiti richiesti dal bando per la partecipazione alla gara e lo svolgimento delle attività correlate e conseguenti, anche in adempimento di precisi obblighi di legge. I dati vengono acquisiti anche ai fini della successiva stipula ed esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti legali, fiscali, contabili ad esso connessi e la relativa gestione ed esecuzione economica ed amministrativa.

Modalità di trattamento dei dati: il trattamento dei dati viene effettuato in modo da garantire la massima sicurezza e riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Dati sensibili e giudiziari: il D.Lgs. n.196/2003 definisce i dati "sensibili" e "giudiziari" all'art.4, comma 1, lett.d) ed e). A tal riguardo si precisa che i dati personali conferiti ed in particolare i dati "giudiziari" sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di acquisizione di beni e servizi.

Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati: i dati, per le finalità sopra evidenziate, potranno essere comunicati: 1) al personale dell'Istat; 2) ad Uffici o Enti Pubblici; 3) ad altri soggetti indicati dal D.Lgs.n.163/2006 e s.m.i. e, in particolare, all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici ed all'Osservatorio dei contratti pubblici di cui rispettivamente agli artt.6 e 7 del D.Lgs. n.163/2006; 4) ad altri soggetti interessati che facciano richiesta di accesso ai documenti della procedura nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990.

Diritti dell'interessato: i diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art.7 del D.Lgs. n.196/2003. In particolare i soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

Titolare del trattamento e Responsabile del trattamento: Titolare del trattamento è l'Istituto Nazionale di Statistica, Via Cesare Balbo,16. Responsabile del trattamento è il Direttore Centrale DCAP (Direzione centrale per l'attività amministrativa e gestione del patrimonio).

**MODELLO DI DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE AL  
REGISTRO DELLE IMPRESE**  
(da allegare alla documentazione di gara **CIG 4205008260**)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ della Società \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_, cap. \_\_\_\_\_, P.I. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, consapevole della responsabilità penale per falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art.76 del DPR 445 del 28.12.2000, dichiara che:

- presso il Registro delle imprese tenuto dalla C.C.I.A.A. di \_\_\_\_\_, al n° \_\_\_\_\_, è iscritta la Società \_\_\_\_\_, dal sottoscritto rappresentata.

- la Società con forma giuridica di<sup>1</sup> \_\_\_\_\_, costituita con atto n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, ha durata \_\_\_\_\_.

- competente/i ad impegnare la Società, compresi gli amministratori muniti di potere di rappresentanza è/sono<sup>2</sup>:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- il Direttore Tecnico è:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Indicare la forma giuridica dell'impresa: ad esempio S.p.A, S.r.l., s.n.c., ecc.

<sup>2</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita della persona o delle persone che possono impegnare la Società.

- il Consiglio di amministrazione è composto da<sup>3</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- i nominativi dei soci in caso di Società in Nome Collettivo e dei soci accomandatari per le Società in Accomandita semplice sono<sup>4</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- il nominativo del socio unico, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio è<sup>5</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara, di cui al comma 1, lett. c, dell'art. 38 del D. Lvo n. 163/2006 s.m.i. sono<sup>6</sup>:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

e le attività esercitate in sintesi sono le seguenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

<sup>3</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita.

<sup>4</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita.

<sup>5</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita.

<sup>6</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita.

---

---

---

---

---

Il sottoscritto dichiara, altresì, che la suddetta Società \_\_\_\_\_ non si trova in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo.

Il sottoscritto autorizza l'Istat al trattamento dei dati forniti con la presente autocertificazione, esclusivamente ai fini della gara in oggetto, ai sensi del D.L. vo n. 196/2003.

Data

Firma del legale rappresentante<sup>7</sup>  
(senza necessità di autentica)

---

<sup>7</sup> La sottoscrizione dovrà essere resa dal rappresentante legale o da soggetto legittimato ad impegnare l'impresa risultante dalla documentazione richiesta per l'offerta o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.



# Istituto Nazionale di Statistica

## DISCIPLINARE DI GARA (Allegato 3)

### Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260)

#### MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E MODALITA' RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO ED ALL'AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'offerta deve essere presentata utilizzando le seguenti due buste "A" e "B" racchiuse in un unico plico intestato a: Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) - Ufficio Posta, Via Cesare Balbo, 16 – 00184 Roma "Commissione per l'aggiudicazione delle procedure di gara indette con il criterio del prezzo più basso relativamente alla fornitura di beni e servizi informatici e di telecomunicazioni – Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260)". Sia il plico, sia le buste devono essere sigillate e siglate sui lembi di chiusura dal legale Rappresentante dell'Impresa, al fine di garantire la provenienza e la segretezza.

La **BUSTA A**, recante la dicitura "**DOCUMENTAZIONE**" e "**OFFERTA TECNICA**" deve contenere, a pena di esclusione, la seguente documentazione:

#### Per tutti i concorrenti

**a)** tutta la documentazione attestante i requisiti di cui ai punti III. 2.1), III. 2.2) e III. 2.3) del bando di gara;

**b)** la fideiussione bancaria o polizza fideiussoria di € 2.600,00= (euro duemilaseicento/00) di cui al punto III.1.1 del bando pari al 2% del valore dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. a titolo di deposito cauzionale provvisorio rilasciata dagli Istituti finanziari ed assicurativi autorizzati con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima di presentazione dell'offerta.

L'Istituto si riserva di richiedere alle Società ammesse alla gara, in caso di prolungamento dei tempi di aggiudicazione oltre il predetto termine di 180 giorni, l'estensione del periodo di durata della polizza fino ad ulteriori 180 giorni.

Il concorrente, per usufruire della riduzione del 50% dell'importo della garanzia fideiussoria, che in tal caso sarà di € 1.300,00= (euro milletrecento/00), dovrà, a pena di esclusione, produrre o copia autenticata ai sensi degli artt. 19 e 47 del D.P.R. 445/2000 (1) della certificazione del sistema di qualità di cui all'art.75, comma 7, del D.Lvo n.163/2006 e s.m.i. o in alternativa una dichiarazione resa dal legale rappresentante che attesti il possesso della certificazione di qualità e riporti tutti i dati e le informazioni contenute nel certificato originale.

(1) Dichiarazione di attestazione di conformità all'originale da apporsi in calce alla copia fotostatica della certificazione, alla quale deve essere allegata copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

La polizza dovrà espressamente prevedere:

- la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per ulteriori n. 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura;
- l'impegno del fideiussore, di cui al comma 8 dell'art.75 del D.Lgs. n.163/06 e s.m.i., a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione.

E' altresì fatto rinvio a quanto disposto dall'art.75 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

La fideiussione verrà svincolata per l'aggiudicatario dopo la stipula del contratto mentre per le imprese non aggiudicatarie verrà svincolata dopo l'aggiudicazione della gara.

In caso di costituendi RTI/Consorzi la fideiussione dovrà essere intestata a tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di RTI/Consorzio costituito la fideiussione dovrà essere intestata, rispettivamente, alla capogruppo con l'indicazione che il soggetto garantito è il Raggruppamento o il Consorzio;

**e)** la dichiarazione (in caso di produttore del software offerto) / documentazione in originale o copia autenticata (non è ammessa dichiarazione sostitutiva di conformità all'originale, ai sensi degli artt. 19 e 47 del DPR 445/2000, della documentazione presentata in quanto la medesima non è rilasciata da una Pubblica Amministrazione o da Enti cui è riconosciuto il rivestimento di pubbliche funzioni es. quelli preposti al rilascio di certificazione di qualità) dalla quale si evinca il possesso del requisito di cui alla lettera e) punto III.2.1 del presente bando (produttore e/o distributore ufficiale oppure partner certificato della ditta produttrice del software offerto);

**d)** Per i Raggruppamenti temporanei di Imprese ed i Consorzi ordinari:

- 1) le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà di cui al modello "Mod.Dich" e di certificazione di cui al modello "Mod Cam" relative a ciascuna Impresa riunita o consorziata;
- 2) una dichiarazione congiunta, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Imprese riunite o consorziate, che indichi la mandataria, specifichi le parti della fornitura che saranno eseguite da ciascuna Impresa riunita o consorziata **con indicazione della relativa percentuale** (ai sensi dell'art. 37, comma 13, D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., le imprese raggruppate devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento,) e contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art.37 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

**e)** in caso di avvalimento, a pena di esclusione, tutta la documentazione prevista dall'art.49 del D.Lgs n.163/2006 e s.m.i.;

### **Subappalto**

qualora, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'offerente intenda avvalersi del subappalto:

**f)** la dichiarazione di subappalto con l'indicazione delle parti della fornitura che ne formeranno oggetto;

**g)** l'offerta tecnica formulata in linea con le specifiche contenute nel Capitolato tecnico ed in conformità alle tabelle 1 e 2 "caratteristiche tecniche della fornitura" in allegato al Capitolato stesso. In

caso di ritrascrizione delle suddette tabelle non saranno ammesse omissioni o incompletezze, pena l'esclusione dalla gara.

L'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal rappresentante legale o da persona autorizzata alla firma, rilevabile dalla documentazione di gara.

In caso di R.T.I. l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta, a pena di esclusione, dai rappresentanti legali di tutte le imprese del Raggruppamento;

**Altre dichiarazioni da inserire nella busta A “DOCUMENTAZIONE”:**

con riferimento alla TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI:

➤ una dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal rappresentante legale della Società o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara, corredata di copia fotostatica di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, con la quale il medesimo dichiara:

- di autorizzare l'ISTAT, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. 241/90 – la facoltà di “accesso agli atti”, a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata in sede di gara

oppure

- di non autorizzare le parti dell'offerta tecnica, che saranno indicate in via specifica nell'offerta tecnica stessa ovvero delle giustificazioni dei prezzi che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. In caso di presentazione di tale dichiarazione l'ISTAT consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'articolo 13, comma 6, del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.. In mancanza di presentazione di tale dichiarazione, l'ISTAT consentirà, ai concorrenti che lo richiedano, l'accesso nella forma di estrazione di copia dell'offerta tecnica e/o delle giustificazioni dei prezzi.

In caso di RTI / Consorzi la dichiarazione deve essere resa da tutte le Imprese del Raggruppamento, dal Consorzio nella sua autonomia strutturale e dalle consorziate incaricate della fornitura.

**In ogni caso, l'accesso ai documenti contenenti le offerte dei concorrenti e dell'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta, sarà consentito solo dopo l'aggiudicazione dell'appalto.**

La **BUSTA B)** con l'indicazione “**OFFERTA ECONOMICA**” deve contenere, a pena di esclusione:

**1) l'offerta economica**, redatta in conformità del modello “MOD.OFF. EC” (Allegato 5).

L'offerta economica deve:

- a) essere assoggettata all'imposta di bollo di € 14,62 o dell'eventuale diverso valore previsto al momento dalla legge;
- b) essere integrata con l'indicazione della denominazione della Società, dell'indirizzo, del codice fiscale e della partita IVA;
- c) avere una validità non inferiore a 180 giorni naturali e consecutivi dal termine ultimo di presentazione dell'offerta;

d) essere completata, a pena di esclusione, di tutte le condizioni economiche - I.V.A. esclusa - richieste nel modello di offerta economica;

e) essere completata, a pena di esclusione, con l'indicazione del costo relativo alla sicurezza sul lavoro valutando anche i costi dei rischi specifici della propria attività;

f) essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal rappresentante legale o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione di gara. In caso di R.T.I./Consorti l'offerta congiunta deve essere sottoscritta, a pena di esclusione, da tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di discordanza tra prezzi unitari e prezzi complessivi, varrà l'indicazione relativa al prezzo unitario.

In caso di discordanza il prezzo in cifre e quello in lettere varrà l'indicazione in lettere.

Non sono valide offerte condizionate, non sono ammesse offerte parziali, pena l'esclusione dalla gara.

**2) l' "appendice al modello di offerta economica"** redatta in conformità dell' omonimo allegato all'offerta economica (Allegato 5 bis) che dovrà essere sottoscritta con le stesse modalità di cui alla precedente lettera f). In detta appendice il concorrente dovrà indicare, ai sensi del punto 8.1 a pagina 14 del Capitolato tecnico, le quotazioni economiche, iva esclusa, relative a:

A) erogazione di nr. 1 giornata/uomo di assistenza sistemistica;

B) fornitura di nr. 1 modulo software di integrazione con un sistema IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche (comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita);

C) fornitura di nr. 1 modulo software di integrazione con il sistema LANDESK Management Suite (comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita);

che l'Istituto si riserva, eventualmente, di acquistare per le quotazioni offerte, in tutto o in parte, entro i 12 mesi successivi alla data di stipulazione del contratto dell'appalto di cui alla presente gara.

**I prezzi quotati nella predetta "appendice" non concorrono a formare il prezzo complessivo della fornitura offerto dal concorrente nell'offerta economica per l'appalto di cui alla presente gara.**

## **MODALITÀ DI APERTURA DELLE OFFERTE E DI AGGIUDICAZIONE**

La Commissione per l'aggiudicazione delle procedure di gara indette con il criterio del prezzo più basso relativamente alla fornitura di beni e servizi informatici e di telecomunicazioni, alle ore 10,00 del giorno **03/07/2012** presso la Sede Centrale dell'Istituto Nazionale di Statistica "Stanza 310" - Via C. Balbo, 16 - Roma, procederà in seduta pubblica, previa verifica della loro integrità, all'apertura dei plichi pervenuti entro il termine prescritto. Verificata, per ciascun plico, la presenza delle buste "A" e "B", procederà all'apertura della busta "A" contenente la documentazione amministrativa e l'offerta tecnica ed al relativo esame ai fini dell'ammissione alla gara.

Tutti i concorrenti sono invitati a partecipare a tale riunione, a mezzo di propri rappresentanti.

In tale seduta, la Commissione procederà inoltre, in ottemperanza a quanto disposto dall'art.48 del D.Lvo n.163/2006 e s.m.i., all'estrazione del 10% delle Società ammesse alle quali verrà richiesto, prima di procedere all'apertura delle offerte economiche, di comprovare, entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data della richiesta, il possesso dei requisiti autodichiarati di capacità economico-finanziaria e tecnica, richiesti nel bando di gara.

Completate le suddette operazioni sarà chiusa la fase pubblica della gara. Le offerte economiche rimarranno sigillate agli atti della Commissione ed in custodia della medesima.

L'Istat richiederà ai sorteggiati le seguenti prove:

- a verifica della capacità economico-finanziaria:

\* copia autenticata dei bilanci relativi agli ultimi tre esercizi finanziari chiusi (corrispondenti agli ultimi tre bilanci depositati) per i quali in sede di offerta è stata resa la dichiarazione sostitutiva di atto notorio;

- a verifica del possesso della capacità tecnico/organizzativa:

\* la documentazione relativa all'elenco delle principali forniture effettuate nel settore oggetto della gara (forniture di prodotti software di gestione per Help Desk e relativi servizi di manutenzione) presentato in sede di offerta, a norma dell'articolo 42 lett. a) del predetto Decreto.

La stessa documentazione verrà richiesta, entro dieci giorni dalla conclusione delle operazioni di gara, anche all'aggiudicatario e al concorrente che segue in graduatoria, qualora gli stessi non siano compresi tra i concorrenti sorteggiati. E' fatto rinvio all'articolo 48 commi 1 e 2 del Decreto citato per le sanzioni applicabili nel caso in cui le prove non vengano fornite o non confermino le dichiarazioni rese.

La data ed il luogo della seconda seduta pubblica di gara per l'apertura delle buste contenenti le offerte economiche e l'aggiudicazione provvisoria, sarà tempestivamente comunicata - via fax - a tutti i concorrenti. Fino a tale data le buste contenenti l'offerta economica rimarranno sigillate agli atti della Commissione.

La gara sarà provvisoriamente aggiudicata al concorrente che avrà offerto il prezzo complessivo più basso anche in presenza di una sola offerta valida. L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto.

L'Istituto effettuerà il controllo delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive presentate dai concorrenti che risulteranno provvisoriamente aggiudicatari della presente gara e dal concorrente classificatosi al secondo posto.

Il criterio di individuazione delle offerte anomale è quello di cui all'art. 86, comma 1, del D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i.. Per la verifica ed eventuale esclusione delle stesse si applicano gli artt. 87 e 88 del medesimo decreto. In caso di più offerte che risultino anormalmente basse, l'Istat si riserva di procedere, ai sensi del comma 7 dell'art. 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, fermo restando quanto previsto ai commi da 1 a 5 del predetto articolo.

I risultati della gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla GURI, nonché nelle altre forme previste dall'art. 66 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. e sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sezione "Bandi di gara".

L'Istat si riserva: la possibilità di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; la facoltà in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria, di procedere all'affidamento della fornitura ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i.

La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'unito schema di contratto (Allegato 6).

IL DIRETTORE DCAP  
(dott. Paolo Weber)

## **ALLEGATO 4**

***CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE DI UN PRODOTTO  
SOFTWARE PER LA GESTIONE DELL'HELP DESK***

# Indice

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Situazione Attuale .....	3
3. Finalità della fornitura.....	4
4. Caratteristiche funzionali del software .....	4
5. Caratteristiche tecniche della fornitura .....	7
6. Integrazione con software di terze parti.....	9
7. Modalità e vincoli per la fornitura.....	10
7.1 Rapporti tra Istat e fornitore .....	10
7.2 Consegna.....	10
7.3 Installazione, configurazione e messa in esercizio del software .....	10
7.4 Servizi di manutenzione e garanzia.....	11
7.5 Training on the job .....	13
7.6 Piano di realizzazione e cronoprogramma.....	13
8. Criteri di aggiudicazione della fornitura.....	14
8.1. Modalità di presentazione dell'offerta economica.....	14
ALLEGATO 1 .....	15

## **1. Premessa**

L'Istituto Nazionale di Statistica intende acquisire un prodotto software per la gestione del servizio di Help Desk di primo e secondo livello. Poiché l'Help Desk costituirà, a regime, il punto di accesso di tutto l'Istituto ai servizi di Informatica, sia per i dipendenti Istat (circa 3000 considerando anche gli operatori delle indagini esterne) che per gli operatori del servizio, il software da acquistare dovrà essere adeguatamente dimensionato in previsione dell'accesso concorrente al sistema.

Il presente capitolato contiene le caratteristiche funzionali e le specifiche tecniche necessarie alla definizione di un'offerta riguardante la fornitura del prodotto software suddetto, le quantità necessarie e le caratteristiche tecniche minime, riportate nell'allegato 1 "Caratteristiche tecniche della fornitura" (Tabella 1 e Tabella 2).

Il sistema offerto dovrà garantire il rispetto di tutte le funzionalità, le caratteristiche tecniche richieste e le compatibilità riportate nel presente capitolato.

## **2. Situazione Attuale**

L' Help Desk è un servizio che fornisce informazioni e assistenza agli utenti interni Istat e ai rilevatori delle Indagini continue che hanno problemi hardware o software sulla propria postazione di lavoro (computer, stampanti, ecc) . Fino ad oggi le richieste degli utenti sono state gestite tramite un software sviluppato in Istat, che permette di monitorare le richieste degli utenti (ticket) mediante un codice univoco.

Il processo di Gestione degli Incidenti, che ha come obiettivo il ripristino del servizio nel minor tempo possibile, prevede una strutturazione degli interventi a più livelli sotto la responsabilità dell'Help Desk. In particolare il primo livello d'intervento è gestito direttamente dall'Help Desk; solo in caso di particolari problematiche la chiamata viene inviata ai vari gruppi di competenza incaricati di studiare e rinviare la soluzione all'Help Desk. A questo punto l'Help Desk dopo aver verificato con l'utente il successo dell'intervento, chiude definitivamente la segnalazione e l'incidente.

Il software utilizzato permette di registrare le segnalazioni, l'assegnazione per la risoluzione ed infine la chiusura della chiamata. Mancano però funzionalità di reportistica per il controllo delle attività ed un database che fornisca le informazioni sull'infrastruttura tecnica, sull'assegnazione delle chiamate e su soluzioni precedentemente adottate.

Mancano, inoltre, adeguate politiche di salvataggio dei dati trattati (backup e restore dei dati).

### **3. Finalità della fornitura**

Il sistema che s'intende acquisire dovrà consentire la registrazione e la gestione degli incidenti come unico punto d'ingresso per le richieste alla Direzione Informatica dell'Istat. Dovrà consentire inoltre la gestione dei ticket da parte di diversi settori di competenza. Il software dovrà gestire attraverso un prodotto unico e modulare l'insieme dell'infrastruttura informatica e delle richieste degli utenti, al fine di fornire una migliore assistenza sistemistica a tutti gli utenti dell'Istat, consentendo la riduzione dei tempi di inattività dei sistemi informativi, una migliore comunicazione tra staff informatici e utenti, ed un follow-up rispetto alla conformità dei servizi. I medesimi servizi dovranno inoltre essere offerti a utenti esterni all'Istituto (rilevatori delle indagini continue) che fruiscono dell'assistenza informatica di personale interno all'Istat.

L'acquisizione di un prodotto software standard ITIL v3 per la registrazione e la gestione degli Incidenti consentirà di offrire all'Istituto una soluzione professionale per i servizi di Help desk, support service e customer care.

### **4. Caratteristiche funzionali del software**

Il prodotto software che si intende acquisire dovrà essere aderente allo standard ITIL v3. Esso dovrà essere web based, modulare, scalabile e di semplice utilizzo. Si elencano di seguito le principali funzionalità richieste:

1. Sistema multicanale per l'apertura delle chiamate: gli utenti finali devono poter aprire le chiamate attraverso i seguenti strumenti: telefono, fax, e-mail, interfaccia web based. Il sistema, a seguito dell'apertura della chiamata genererà (in modalità automatica o assistita da operatore) un ticket associato alla richiesta di intervento e invierà all'utente un numero identificativo di ticket, in seguito utilizzato per il tracciamento della chiamata. Al ticket dovrà essere possibile associare attributi quali ad esempio: categoria, priorità (eventualmente collegata ai livelli di servizio da erogare), o gruppo di supporto tecnico. In particolare, per le richieste di intervento aperte attraverso la posta elettronica, l'utente potrà spedire una e-mail ad un indirizzo specifico e la casella fungerà da tramite per la creazione del ticket, che verrà generato dal sistema in maniera automatica. Inoltre il software dovrà essere in grado di smistare,

secondo regole definite dall'amministratore e in base al contenuto del campo "subject" o al contenuto della mail, le richieste di intervento indirizzandole ai diversi settori di competenza. I ticket raccolti dai vari canali confluiranno all'interno di un'unica base dati Oracle e saranno gestiti con le medesime modalità pur provenendo da fonti di diversa natura.

2. Sistema integrato per la gestione delle chiamate: il sistema dovrà gestire la possibilità di indirizzare le richieste d'intervento a più strutture di diverso ambito di competenza. La richiesta di assistenza dovrà poter essere inoltrata sia attraverso il portale web, selezionando eventualmente tra diverse categorie definite in maniera personalizzata, sia attraverso e-mail indirizzando la richiesta a indirizzi di posta elettronica differenti. In particolare si richiede la gestione di 5 caselle di posta elettronica. I ticket relativi alle diverse categorie confluiranno all'interno della stessa base dati e saranno gestiti, all'interno del prodotto, in maniera integrata, anche se soggetti a workflow differenti e assegnati, per competenza, a strutture diverse.
3. Funzionalità di self service: l'utente attraverso un portale web, dovrà poter monitorare lo stato delle proprie richieste di supporto aperte, sollecitarne la risoluzione, completare le informazioni relative alla chiamata. Inoltre, all'interno del portale messo a disposizione degli utenti, dovranno essere disponibili funzionalità aggiuntive quali, ad esempio, la consultazione di FAQ per la risoluzione autonoma del problema o la pubblicazione di news a cura dall'amministratore relativamente a problematiche note.
4. Tracciabilità delle chiamate: per consentire la gestione delle chiamate in maniera tempestiva, strutturata e completa, esse dovranno essere tracciate e catalogate in maniera automatica, in modo efficiente e senza alcun limite. Il software dovrà garantire il tracciamento di tutte le comunicazioni tra il supporto e l'utente associate all'apertura di un ticket, la registrazione dello stato di avanzamento del lavoro, permettere di indirizzare e scalare le richieste (*escalation*) verso altri settori di competenza e infine dovrà consentire la verifica dei livelli di servizio, anche in tempo reale, attraverso meccanismi di notifica. Il meccanismo di escalation dovrà essere personalizzabile e gestire le modifiche e gli alert legati alle varie fasi di lavorazione del ticket in maniera non presidiata.
5. Sistema di notifica e alert: il sistema dovrà essere in grado di notificare tramite posta elettronica ad indirizzi e-mail configurabili qualsiasi evento

ritenuto significativo in ogni momento del ciclo di vita del ticket. In particolare dovrà gestire la definizione personalizzata dei livelli di servizio (SLA), garantendo la notifica tramite e-mail nel caso in cui gli SLA vengano superati o qualora siano in prossimità di esserlo. Esso inoltre dovrà essere in grado di ricevere messaggi di alert da software di terze parti (ad esempio Nagios), provvedendo ad aprire in conseguenza e in modo non presidiato, ticket per il malfunzionamento e notificando infine il settore di competenza.

6. Asset management: il software dovrà comprendere un modulo di gestione di un archivio completo dei beni informatici (hardware e software) dell'Istat che tenga conto dell'assegnazione delle risorse a persone, sedi, dipartimenti o direzioni. Le informazioni per il popolamento dell'archivio saranno estratte dai sistemi informativi già presenti in Istituto, secondo le modalità riportate nel paragrafo 6. I dati contenuti nel modulo di asset management saranno a disposizione degli operatori per agevolare l'apertura dei ticket fornendo informazioni relative all'associazione tra beni hardware, contratti di manutenzione o garanzia, e titolarità degli asset. Gli operatori del servizio dovranno in questo caso essere in grado di visionare l'archivio e di modificarlo ove necessario (ad esempio in caso di nuova assegnazione o di sostituzione del bene a seguito di un guasto).
7. Knowledge base: dovrà essere possibile implementare un archivio che fornisca informazioni complete, dettagliate ed approfondite sulla risoluzione degli incidenti e sulla gestione delle informazioni. Gli operatori dovranno essere in grado di popolare il database o, tramite semplici funzioni di ricerca, accedere alle informazioni in esso contenute per una più rapida diagnosi e risoluzione dei problemi. Le informazioni contenute nel database saranno accessibili attraverso un'interfaccia web user friendly e secondo politiche di sicurezza definite in base ai ruoli ricoperti da ciascun utente.
8. Workflow : attraverso strumenti di tipo grafico dovrà essere possibile disegnare in maniera personalizzata e configurabile il flusso di informazioni e le procedure di approvazione in modalità integrata con il servizio di messaging e alert per seguire l'andamento dei processi e per garantire livelli di supporto elevati e predicibili. Il workflow dovrà quindi gestire la comunicazione ed il passaggio di compiti tra collaboratori e tra i diversi gruppi della direzione informatica, in funzione di una serie di regole procedurali.

9. Produzione di report e grafici analitici che garantiscano un'analisi approfondita di tutte le informazioni contenute all'interno della base di dati, per il monitoraggio delle performance del servizio. In particolare il sistema dovrà essere in grado di produrre report e grafici, anche storici, sull'attività di help desk, sul livello di soddisfazione degli utenti e sui livelli di servizio erogati. I report dovranno essere esportabili nei formati: pdf, word, Excell, CSV, testo.

## **5. Caratteristiche tecniche della fornitura**

Il prodotto software dovrà essere installato su sistema operativo Microsoft Server (anche virtualizzato) e dovrà essere indipendente dalla piattaforma hardware. La piattaforma hardware sulla quale l'applicativo dovrà essere installato, non costituisce oggetto della presente fornitura, e sarà messa a disposizione dall'ISTAT. L'installazione del sistema operativo, del software di base ed il collegamento in rete del server sarà a carico dell'Istituto. L'installazione, la configurazione e la personalizzazione del software oggetto della presente fornitura (configurazione dei workflow, definizione degli alert e dei report, configurazione del portale utente e delle relative funzionalità, etc...) sarà invece completamente a carico del fornitore.

L'archiviazione dei dati relativi alle chiamate, al knowledge management, e all'asset management dovrà essere effettuata su database Oracle.

Per la gestione della posta elettronica il software si dovrà integrare con i sistemi di posta elettronica più diffusi ed in particolare con il sistema di posta elettronica utilizzato in Istituto "Zimbra Collaboration Suite".

Tutte le funzionalità del prodotto (configurazione, personalizzazione, gestione dei ticket e dei workflow) dovranno essere fruibili tramite interfaccia web, compatibile con i principali browser al momento in uso (Internet explorer, Firefox, Chrome, Safari) e non dovrà pertanto essere necessaria l'installazione di componenti aggiuntive sui pc degli utenti finali. Poiché il sito costituirà il punto di accesso ai servizi del sistema sia per gli utenti finali (circa 3000) che per gli operatori del servizio esso dovrà essere adeguatamente dimensionato in previsione dell'accesso concorrente.

L'accesso alle funzionalità del sito web (sia per gli utenti che per gli operatori, che per gli amministratori) dovrà avvenire previa autenticazione tramite username e password, utilizzando l'autenticazione esterna e SSO con tecnologia Shibboleth o, in alternativa, l'autenticazione esterna su server LDAP o Active Directory dell'Istituto.

Il prodotto dovrà garantire che le configurazioni e le personalizzazioni siano facilmente realizzabili tramite interfaccia web e cioè senza la necessità di scrivere codice aggiuntivo.

Dovrà inoltre garantire molteplici livelli di profilazione di gruppi di utenti in base ai ruoli da essi ricoperti. Di seguito vengono elencati in maggior dettaglio i ruoli richiesti con le funzionalità ad essi associati:

1. **Utente fruitore dei servizi di help desk.** Gli utenti finali (end-user) dovranno essere licenziati in modo gratuito e unlimited. Accedendo al portale web essi saranno in grado di compiere le seguenti operazioni:
  - a. aprire chiamate relative a malfunzionamenti di apparecchiature hardware, installazioni/malfunzionamenti software, etc..
  - b. verificare lo stato delle chiamate aperte dall'utente stesso;
  - c. sollecitare la risoluzione di una chiamata;
  - d. avere accesso a informazioni di carattere generale (FAQ) o news definite dall'amministratore;
  
2. **Operatori del servizio di help desk.** Le utenze di operatore saranno distribuite tra il personale tecnico della direzione preposto a svolgere funzioni di help desk di primo e secondo livello. Ai fini dell'acquisizione delle licenze è stato stimato che sia necessario un numero di accessi contemporanei pari a 25. Gli operatori dovranno essere in grado di:
  - a. aprire un ticket, utilizzando e consultando le informazioni a disposizione nel sistema di asset management, per conto dell'utente (in caso ad esempio di apertura telefonica della chiamata);
  - b. controllare lo stato dei ticket (aperto, chiuso, in corso di lavorazione etc...);
  - c. assegnare un ticket a una struttura di competenza diversa da quella alla quale è al momento associata;
  - d. cambiare la priorità associata a ciascun ticket;
  - e. chiudere un ticket;
  - f. consultare/modificare/inserire informazioni relative alla risoluzione di ciascuna chiamata. Le informazioni dovranno confluire nel knowledge base.
  - g. Allegare documenti relativi a una chiamata
  - h. redigere report e statistiche sulle chiamate in base a parametri definiti;
  
3. **Amministratori del sistema di helpdesk.** Le utenze di amministratori del sistema dovranno essere in grado di:
  - a. Definire ruoli e utenti che accederanno al sistema
  - b. personalizzare gli attributi principali associati all'apertura dei ticket;
  - c. definire l'invio automatico di segnali di alert (e-mail) alle strutture responsabili delle chiamate a seguito di eventi particolari o dopo un tempo predeterminato dall'apertura della chiamata;

- d. definire report personalizzati relativi ai livelli di servizio erogati, ai tempi di risoluzione, alla tipologia dell'intervento o malfunzionamento, o ad altri parametri associati delle chiamate. I report dovranno essere prodotti anche in considerazione della partecipazione attiva nel processo di risoluzione del guasto di terze parti, il cui intervento dovrà essere contabilizzato ai fini temporali (includendolo o meno) nel calcolo dei livelli di servizio;
- e. configurare dinamicamente i workflow per la gestione dei processi;
- f. personalizzare il prodotto tramite interfacce grafiche di facile utilizzo.

- 4. Amministratori del sistema Asset Management.** Ai fini dell'acquisizione delle licenze è stato stimato che sia necessario un numero di accessi pari a 1. Essi dovranno essere in grado di:
- a. Inserire/rimuovere nuovi elementi nella base di dati
  - b. visionare gli attributi di ciascun asset
  - c. modificare gli attributi associati a ciascun asset (in caso di sostituzione degli apparati)

L'aggiornamento a versioni successive del software dovrà avvenire in maniera da mantenere le personalizzazioni e le configurazioni di dettaglio operate durante la fase iniziale di installazione del software e nelle successive personalizzazioni.

## **6. Integrazione con software di terze parti**

Il sistema dovrà avere la possibilità di integrarsi con sistemi di terze parti già presenti in Istituto.

In particolare si richiede l'integrazione tra il modulo di asset management del fornitore ed alcuni sistemi informativi già presenti in Istituto, delegati a svolgere funzioni di Asset Management e gestione del personale.

Il prodotto di help desk fornito dovrà garantire, accedendo in lettura ai database dei sistemi informativi, che i dati in essi contenuti siano disponibili dall'interno del programma di help desk agli operatori per agevolare l'apertura dei ticket, fornendo informazioni relative all'associazione tra beni hardware e software, contratti di manutenzione o garanzia, e titolarità degli asset.

Gli operatori di help desk dovranno pertanto essere in grado di visualizzare, all'apertura di una chiamata, tutte le informazioni disponibili relative agli apparati hardware e/o software oggetto del malfunzionamento.

Si richiede inoltre l'integrazione con il sistema NAGIOS per la generazione automatica di eventi e incidenti secondo regole predefinite.

Esso inoltre, in via opzionale, dovrà integrarsi con sistemi IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche, e con il sistema LANDESK Management Suite, consentendo la visualizzazione, l'importazione e l'allineamento delle informazioni contenute nella base di dati del modulo INVENTORY.

## **7. Modalità e vincoli per la fornitura**

### ***7.1 Rapporti tra Istat e fornitore***

Il responsabile Istat della fornitura è la dott.ssa Tullia Tumminello, i cui riferimenti sono: tel. 06.46732801, email: [tumminel@istat.it](mailto:tumminel@istat.it).

Il fornitore dovrà indicare in sede di stipulazione del contratto il nominativo ed i recapiti del proprio responsabile tecnico della fornitura. Detti responsabili, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di pianificare e di coordinare tutte le attività previste nella fornitura. Tutte le comunicazioni ufficiali, relative all'organizzazione e all'erogazione del servizio dovranno essere scambiate tra i responsabili tecnici dell'esecuzione del contratto.

### ***7.2 Consegna***

La consegna del prodotto software oggetto della fornitura dovrà avvenire presso la sede centrale dell'Istituto in via Cesare Balbo n.16 - 00184 Roma.

### ***7.3 Installazione, configurazione e messa in esercizio del software***

La ditta fornitrice dovrà curare l'installazione, la configurazione, la personalizzazione e la messa in esercizio del software oggetto della fornitura, anche relativamente alla parte di integrazione con i software di terze parti così come riportato nel paragrafo 6, avvalendosi della presenza del personale Istat dedicato a tale attività e concordandone con esso le modalità e le configurazioni di dettaglio.

Nell'offerta dovrà essere specificato il nome e la ditta produttrice del software offerto. La ditta fornitrice dovrà fornire la documentazione relativa al suddetto software (Technical Reference, Operator & Service Guide, Installation and Configuration guide, ecc.) in lingua italiana, o in subordine in lingua inglese. La documentazione dovrà essere fornita su supporto cartaceo (manuali) e/o digitale.

#### **7.4 Servizi di manutenzione e garanzia**

Il servizio di manutenzione dovrà avere la durata complessiva di 36 mesi, di cui i primi dodici mesi in garanzia gratuita, a partire dalla data di verifica del regolare funzionamento o di collaudo, e dovrà comprendere funzioni di assistenza “on-site” e tramite call-center, mettendo a disposizione un numero telefonico dedicato a tale scopo, nel rispetto degli SLA previsti per la manutenzione, (vd. punto 3). La ditta fornitrice dovrà essere comunque distributore ufficiale o partner certificato della ditta produttrice del software. Il servizio dovrà:

1. prevedere l'erogazione di 5 giorni/uomo di consulenza (a consumo) per i primi dodici mesi al fine di effettuare ulteriori personalizzazioni del software che dovessero rendersi necessarie. Le modalità di fruizione delle giornate saranno concordate tra i responsabili della fornitura;
2. prevedere assistenza software sul prodotto oggetto del capitolato:
  - a. manutenzione evolutiva: interventi necessari a garantire il funzionamento del sistema per nuove versioni del software, al fine di migliorare le funzionalità. Il Fornitore dovrà fornire ed installare l'aggiornamento delle versioni del software, fino all'ultima release ed eventuali patch disponibili sul mercato, per tutta la durata del contratto. Tali attività devono essere precedentemente concordate tra i responsabili della esecuzione del contratto (responsabile Istat e responsabile della Società) ed effettuate entro 60 giorni dal relativo rilascio sul mercato.
  - b. manutenzione correttiva: azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività svolte presso la sede in cui il software è installato (Via C. Balbo 16 Roma);
3. adempiersi secondo quanto di seguito specificato. I tempi di intervento, intesi come intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione da parte del fornitore della segnalazione del guasto e l'intervento tecnico, dovranno essere i seguenti:
  - a. entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti bloccanti<sup>1</sup>;
  - b. entro le 16 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti<sup>2</sup>;A partire dalla segnalazione di malfunzionamento, il fornitore produrrà ogni ragionevole sforzo per ripristinare le normali condizioni di funzionamento del software, entro:

---

<sup>1</sup> Malfunzionamenti Bloccanti: le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative

<sup>2</sup> Malfunzionamenti non bloccanti: le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente. Qualsiasi scostamento dalla funzionalità rispetto alle originali condizioni di operatività e produttività

- a. le 24 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti bloccanti;
- b. le 48 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti.

In caso in cui la segnalazione sia effettuata in un giorno prefestivo o di venerdì essa dovrà avvenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla chiamata;

- 4. includere i viaggi e le trasferte del personale della ditta fornitrice.
- 5. Sarà cura del personale Istat incaricato ricevere tutte le segnalazioni di malfunzionamento e aprire una chiamata alla ditta fornitrice via telefonica/fax o via posta elettronica secondo i riferimenti che la ditta fornitrice è tenuta a comunicare al Responsabile Istat della fornitura. La data e l'ora della segnalazione del guasto saranno annotati su un apposito registro.

La ditta fornitrice, dopo aver ripristinato la normale condizione di funzionamento del software, darà opportuna comunicazione, incluso anche un "verbale d'intervento" scritto, al personale Istat incaricato, che verificherà l'effettivo ripristino e provvederà alla registrazione della chiusura del malfunzionamento, rilevandone data ed ora: tutte le informazioni relative agli interventi avvenuti saranno condivise tra la ditta fornitrice e l'Amministrazione in un apposito registro unico al quale si farà riferimento ai fini del calcolo degli indicatori di qualità del servizio e delle eventuali penali ad essi collegate.

Le attività inerenti al servizio di manutenzione dovranno essere erogate in modo da coprire l'intero arco della giornata lavorativa dell'Istat, ossia dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì escluse le festività.

### **7.5 Training on the job**

Per il personale dell'Istituto, preposto all'uso del software fornito, è richiesta l'erogazione di 3 giorni di "training on the job" per gli amministratori di sistema e 1 giorno per i 30 operatori. Si richiedono inoltre 2 giorni di istruzione sempre con la tecnica del "training on the job", da effettuarsi a conclusione delle attività di installazione e configurazione e, comunque, prima della messa in esercizio del sistema. Le giornate di "training on the job" saranno erogate presso la sede ISTAT di Via Cesare Balbo16 nei locali messi a disposizione dall'Istituto.

### **7.6 Piano di realizzazione e cronoprogramma**

I tempi di realizzazione sono dettagliati come segue:

1. Consegna, controllo dei materiali e della relativa documentazione, installazione, personalizzazione e adattamento del software alle esigenze dell'Istat, messa in funzione e verifica del regolare funzionamento, entro 40 gg. lavorativi dalla stipula del contratto. La verifica del regolare funzionamento dovrà essere costatata con la compilazione di un apposito verbale redatto in contraddittorio tra il responsabile per la fornitura ISTAT e il responsabile per la società aggiudicataria;
2. il periodo di manutenzione dovrà avere la durata di 36 mesi a partire dalla data di verifica positiva di cui al punto 1;
3. formazione per il personale interno Istat dovrà essere concordata con il responsabile Istat della fornitura.

## **8. Criteri di aggiudicazione della fornitura.**

In fase di presentazione dell'offerta il fornitore dovrà presentare un elenco di referenze riguardanti forniture aventi lo stesso oggetto del presente capitolato, specificandone l'importo e il committente.

L'aggiudicazione della fornitura sarà effettuata con il criterio del prezzo più basso.

### **8.1. Modalità di presentazione dell'offerta economica.**

Oltre alla quotazione relativa al prodotto e a tutte le sue componenti così come riportato in tabella 1 e tabella 2 si richiede, una quotazione economica, distinta dall'offerta economica sopra descritta, per l'erogazione di 1 giorno/uomo di assistenza sistemistica.

Si richiede, inoltre, una quotazione distinta per il modulo software d'integrazione con un sistema IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche, e per il modulo di integrazione con il sistema LANDESK Management Suite, che l'Istituto si riserva, eventualmente, di acquistare al prezzo indicato nell'offerta economica entro dodici mesi dalla stipula del contratto di acquisto del software oggetto della fornitura.

# ALLEGATO 1

## CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

Tabella 1

CARATTERISTICHE FUNZIONALI		
	REQUISITO RICHIESTO	REQUISITO OFFERTO
Nome del software offerto	Specificare il nome	
Nome del produttore del software offerto	Specificare il nome	
Produttore e/o distributore ufficiale del software o Partner certificato della ditta produttrice del software offerto	Specificare se produttore e/o distributore o partner certificato	
Conformità agli standard ITIL V.3	SI	
Tutte le funzionalità del prodotto fruibili tramite interfaccia web	SI	
Apertura e gestione delle chiamate tramite: 1. e-mail, 2. telefono, 3. interfaccia web based, 4. fax	SI	
	SI	
	SI	
	SI	
Generazione automatica di un numero identificativo per ciascun ticket e smistamento automatico ai settori di competenza in base al campo "subject" o al contenuto della e-mail	SI	
Gestione e organizzazione all'interno di un unico database dei ticket generati dai diversi canali	SI	
Gestione delle priorità (in base anche agli SLA) associate ai ticket	SI	
Meccanismo di "escalation" personalizzabile	SI	
Monitoraggio e sollecito delle chiamate da parte dell'utente tramite portale web	SI	
Consultazione di FAQ e di news da parte degli utenti tramite portale web	SI	
Notifica, tramite e-mail a indirizzi configurabili, di eventi personalizzabili ritenuti significativi dall'amministratore	SI	

Capacità di ricevere alert tramite e-mail da software di terze parti.	SI	
Configurazione personalizzabile dei workflow attraverso strumenti di tipo grafico	SI	
Gestione personalizzata e configurabile dei report e dei grafici	SI	
Gestione di richieste di feedback da parte degli utenti	SI	
Report esportabili in formato:		
1. pdf,	SI	
2. word,	SI	
3. excell,	SI	
4. csv,	SI	
5. testo	SI	
Report sullo stato delle chiamate aperte non ancora risolte	SI	
Integrazione con il sistema Nagios per la generazione automatica di eventi e di incidenti secondo regole predefinite.	SI	
Modulo di gestione dei beni informatici (hw, sw, assegnazioni, etc...)	SI	
Integrazione con i sistemi di gestione dei beni informatici dell'Istituto (hw, sw, assegnazioni etc...)	SI	
Gestione delle informazioni relative agli incidenti	SI	
Possibilità di definire politiche di sicurezza personalizzate per l'accesso alle informazioni relative agli incidenti.	SI	

Tabella 2

<b>CARATTERISTICHE TECNICHE E SERVIZI</b>		
	<b>REQUISITO RICHIESTO</b>	<b>REQUISITO OFFERTO</b>
<b>Caratteristiche tecniche</b>		
Installabile su sistema operativo: Microsoft Windows Server (anche virtualizzato)	SI	
Archiviazione dei dati dell'applicazione su db Oracle	SI	
Integrabile con il sistema di posta elettronica "Zimbra Collaboration Suite"	SI	
In grado di importare le informazioni relative all'asset management da db Oracle	SI	
Compatibile con i principali browser (Internet explorer, Firefox, Chrome, Safari)	SI	
Accesso all'applicazione con l'utilizzo di autenticazione esterna: tramite LDAP, oppure Active Directory, oppure con tecnologia Shibboleth	SI	
Profilazione di gruppi di utenti in base ai ruoli ricoperti	SI	
Utenti finali unlimited	SI	
N° di caselle di posta elettronica a cui indirizzare le chiamate (secondo le modalità specificate nel par. 4 punto 2)	5	
N° licenze per accessi contemporanei per operatori di servizi di help desk	25	
N° Amministratori del sistema di help desk	2	
N° Amministratori del sistema di asset management	1	
<b>Servizi</b>		
Istallazione, configurazione, personalizzazione, integrazione (come specificato al paragrafo 6) e messa in esercizio del software comprensivo di tutti i suoi moduli	SI	
Servizio in garanzia gratuito per i primi dodici mesi comprensivo di aggiornamento, manutenzione e supporto software (cfr par. 7.4).	SI	

Aggiornamento, manutenzione e supporto software (cfr par. 7.4) per i successivi 24 mesi.	SI	
5 giorni uomo di consulenza a consumo per ulteriori personalizzazioni (cfr par. 7.4) per 12 mesi.	SI	
Training on the job (cfr par. 7.5)	SI	



## Istituto Nazionale di Statistica

### MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA

#### **Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260)**

La sottoscritta Società \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Codice fiscale n. \_\_\_\_\_, partita IVA n. \_\_\_\_\_,

tel. n. \_\_\_\_\_ e fax n. \_\_\_\_\_

#### **Presa visione:**

- del bando di gara e relativi allegati;
- di tutte le norme contenute nello schema di contratto (Allegato 6) e nel capitolato tecnico (Allegato 4) predisposti dall'Istituto Nazionale di Statistica e resasi conto degli oneri che la fornitura in questione comporta;
- preso atto che gli oneri della sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari ad € 100,00 (1);
- tenuto conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi dei rischi specifici della propria attività;

#### **DICHIARA**

- a) di essere in grado di eseguire l'appalto alle condizioni tutte di cui agli atti precedentemente richiamati nonché dell'offerta tecnica presentata per la gara in argomento;
- b) di riconoscere all'Istituto il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara medesima;
- c) di riconoscere una validità dell'offerta di 180 giorni dal termine ultimo di presentazione delle offerte di cui alla presente gara;
- d) di accettare che l'Istituto trattenga il deposito provvisorio effettuato a garanzia della presente offerta sino alla stipulazione del contratto ed alla costituzione della cauzione definitiva in caso di aggiudicazione;
- e) di non avere nulla a pretendere in nessun caso per la presentazione dell'offerta;
- f) di impegnarsi a stipulare, in caso di aggiudicazione, apposito contratto alle condizioni di cui allo schema allegato al bando di gara (Allegato 6);

(1) come punto II.2.1. del bando di gara.

g) di praticare per la fornitura oggetto del presente appalto ed indicata nell'offerta tecnica all'uopo presentata i seguenti prezzi IVA esclusa:

**1. software per la gestione del servizio di Help Desk di primo e secondo livello dell'Istituto (licenza d'uso a tempo indeterminato e completo di documentazione), comprensivo di manutenzione in garanzia per i primi nr. 12 mesi decorrenti dalla data della verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software stesso:**

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

€ \_\_\_\_\_  
(lettere)

**2. servizi di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job per nr. 6 giornate e messa in esercizio del software:**

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

€ \_\_\_\_\_  
(lettere)

di cui per il training on the job per nr. 6 giornate:

Tariffa giornata/uomo		Prezzo complessivo per nr. 6 gg/u
€ _____	x 6 (gg/u)	€ _____
(cifre)		(cifre)

euro _____	x 6 (gg/u)	euro _____
(lettere)		(lettere)

**3. servizi di consulenza per nr. 5 gg/u "a consumo" da erogarsi nei primi 12 mesi di vigenza della manutenzione per eventuali ulteriori personalizzazioni del software:**

Tariffa giornata/uomo		Prezzo complessivo per nr. 5 gg/u
€ _____	x 5 (gg/u)	€ _____
(cifre)		(cifre)

euro _____	x 5 (gg/u)	euro _____
(lettere)		(lettere)

**4. servizi di manutenzione del software per nr. 24 mesi decorrenti dalla data di scadenza dei primi nr. 12 mesi di manutenzione in garanzia gratuita di cui al precedente punto 1:**

Canone mensile		Canone complessivo per nr. 24 mesi
€ _____	x 24 mesi	€ _____
(cifre)		(cifre)

euro _____	x 24 mesi	euro _____
(lettere)		(lettere)

**Per un totale complessivo offerto ( 1+ 2 + 3 + 4 ) di € .....**  
(cifre)

Euro .....  
(lettere)

h) che il costo relativo alla sicurezza, calcolato tenendo conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi specifici della propria attività, è pari ad

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

euro \_\_\_\_\_  
(lettere)

IL LEGALE RAPPRESENTANTE<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> o altra persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara.

Allegato 5 bis: APPENDICE AL **MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA**

**Procedura aperta nazionale per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk e relativi servizi complementari (CIG 4205008260)**

La medesima Società \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, indirizzo, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_ Partita IVA \_\_\_\_\_

Presa visione del punto 8.1 del Capitolato tecnico (allegato 4 al bando di gara) che prevede debbano essere quotati gli importi iva esclusa:

- A) di nr. 1 giornata/uomo di assistenza sistemistica;
- B) di nr. 1 modulo software di integrazione con un sistema IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche;
- C) di nr. 1 modulo software di integrazione con il sistema LANDESK Management Suite;

che l'Istat si riserva, eventualmente, di acquisire, singolarmente o nel complesso, entro i 12 mesi successivi alla data di stipulazione del contratto relativo all'appalto di cui alla presente gara;

**DICHIARA**

1. di essere consapevole che gli importi relativi alle suindicate quotazioni e di seguito indicati non concorrono a formare l'importo complessivo totale offerto nell'offerta economica per l'appalto cui alla gara;

2. di riconoscere all'Istat il diritto di procedere, eventualmente, all'acquisizione, singolarmente o nel complesso, di quanto indicato ai suddetti punti A, B, C entro i 12 mesi successivi alla stipulazione del contratto relativo all'appalto di cui alla presente gara, previo apposito ordinativo da parte dell'Istat;

3. di impegnarsi a praticare e lasciare invariati, per nr. 12 mesi a partire dalla data della stipulazione del contratto relativo all'appalto di cui alla presente gara, i seguenti prezzi iva esclusa:

**A) nr. 1 giornata/uomo di assistenza sistemistica:**

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

€ \_\_\_\_\_  
(lettere)

**B) nr.1 modulo software di integrazione con un sistema IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche**(comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita):

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

€ \_\_\_\_\_  
(lettere)

**C) nr.1 modulo software di integrazione con il sistema LANDESK Management Suite** (comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita);

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

€ \_\_\_\_\_  
(lettere)

**IL LEGALE RAPPRESENTANTE<sup>2</sup>**

\_\_\_\_\_  
<sup>2</sup> o altra persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara.

**SCHEMA DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SOFTWARE DI GESTIONE  
DELL'HELP DESK E RELATIVI SERVIZI COMPLEMENTARI (CIG 4205008260)**

Con il presente contratto, redatto in originale, tra:

- per una parte:

**L' ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA** che da qui in avanti sarà indicato come ISTAT - Roma, Via Cesare Balbo n. 16, codice fiscale n. 80111810588, partita I.V.A. n. 02124831005, rappresentato da \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ domiciliato per la carica in Roma, Via Cesare Balbo n. 16 e, come tale, abilitato a rappresentarlo;

- per l'altra parte:

**La Società** \_\_\_\_\_ che da qui in avanti sarà indicata come **SOCIETA'**, con sede legale in \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_ iscritta al Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, rappresentata da \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso \_\_\_\_\_.

**SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE**

**Art. 1 - Oggetto del contratto**

Il presente contratto ha ad oggetto la fornitura del software per la gestione del servizio di Help Desk di primo e secondo livello dell'Istat e dei relativi servizi complementari, di seguito indicati:

- A) licenza d'uso a tempo indeterminato del prodotto software denominato \_\_\_\_\_ per la gestione del servizio di Help Desk, comprensiva del servizio di manutenzione in garanzia per i primi nr. 12 mesi decorrenti dalla data della verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software stesso;
- B) servizi di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job per nr. 6 giornate e messa in esercizio del suddetto software;
- C) servizi di consulenza per nr. 5 gg/u "a consumo" da erogarsi nei primi 12 mesi di vigenza della manutenzione per eventuali ulteriori personalizzazioni del software;
- D) servizi di manutenzione del software per nr. 24 mesi decorrenti dalla data di scadenza dei primi nr. 12 mesi di manutenzione in garanzia gratuita di cui al precedente punto A).

I requisiti e le caratteristiche minime della fornitura, compresi i relativi servizi, sono descritti nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica della Società del \_\_\_\_\_, che anche se non materialmente allegati al presente contratto ne formano parte integrante.

Nell'appendice dell'offerta economica la Società ha indicato, come previsto dal Capitolato tecnico al punto 8.1, le quotazioni, iva esclusa, relative a:

- nr. 1 giornata/uomo di assistenza sistemistica: € \_\_\_\_\_;
- nr.1 modulo software di integrazione con un sistema IVR (Interactive Voice Response) per la gestione delle chiamate telefoniche(comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita): € \_\_\_\_\_;
- nr.1 modulo software di integrazione con il sistema LANDESK Management Suite (comprensivo di nr. 12 mesi di garanzia gratuita): € \_\_\_\_\_;

che la Società si impegna a mantenere invariate per i primi nr. 12 mesi di vigenza del presente contratto nel caso in cui l'Istat, eventualmente, decidesse di acquistarli, singolarmente o nel complesso, tramite apposito atto contrattuale.

## **Art. 2 - Norme regolatrici del contratto**

L'esecuzione del contratto è regolata ordinatamente, in successione complementare:

- a) dalle clausole del presente atto;
- b) dalle vigenti disposizioni del Regolamento di gestione e contabilità dell'ISTAT approvato con D.P.C.M. 11 novembre 2002 ed il relativo manuale approvato dal Consiglio dell'Istat nella seduta del 27.11.03 coordinato con le modifiche deliberate dal Consiglio medesimo nella seduta del 11.07.2006;
- c) dal Regolamento recante approvazione del capitolato di cui all'art. 12, comma 1, del D. L.vo 12/12/1993, n. 39, relativo alla locazione e all'acquisto di apparecchiature informatiche, nonché alla licenza d'uso dei programmi, approvato con D.P.C.M. del 16/8/97, n. 452;
- d) dal D. L.vo n. 163/2006 e s.m.i. e relativo Regolamento attuativo DPR nr. 207/2010;
- e) dalle vigenti norme di Contabilità di Stato;
- f) dal D. L.vo n. 196/2003 per quanto attiene al trattamento dei dati personali;
- g) dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i. in quanto attiene agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- h) dalle disposizioni del codice civile.

## **Art. 3 - Durata del contratto**

Per la fornitura del software oggetto del presente contratto: illimitata relativamente all'uso della licenza del software fornito.

Per il servizio di manutenzione di cui all'art 1 punti A) e D): n. 36 mesi decorrenti dalla data della verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software stesso.

#### **Art. 4 – Direttore Tecnico dell'esecuzione del contratto e Responsabile Tecnico della Società**

Per il coordinamento delle attività oggetto del presente contratto e per la verifica del relativo regolare andamento, l'ISTAT si avvarrà di un Direttore tecnico dell'esecuzione del contratto il quale dovrà curare i rapporti diretti con il Responsabile tecnico della Società.

Il Direttore Tecnico ISTAT dell'esecuzione del contratto è \_\_\_\_\_.

Il Responsabile tecnico della Società è \_\_\_\_\_.

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti la fornitura, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi dovranno essere scambiate tra le suddette figure.

Il Direttore Tecnico ISTAT dell'esecuzione del contratto provvederà: al coordinamento, alla direzione e controllo tecnico – contabile dell'esecuzione del presente contratto; ad assicurare la regolare esecuzione del contratto verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali; a svolgere tutte le attività che si rendano opportune per il perseguimento dei compiti assegnatigli.

Eventuali sostituzioni del Direttore Tecnico ISTAT che dovessero verificarsi nell'arco di vigenza contrattuale verranno tempestivamente comunicate dall'ISTAT alla Società.

Le attività svolte dovranno risultare da apposito verbale redatto dal Direttore Tecnico ISTAT attestante:

a) la regolare consegna, installazione, configurazione, personalizzazione nonché l'effettuazione del training on the job per nr. 6 giornate e la messa in esercizio del software fornito di cui al successivo art. 5.1; la conformità all'offerta del predetto software; la data di decorrenza del relativo servizio di manutenzione in garanzia.

Il verbale dovrà essere controfirmato dal Responsabile Tecnico della Società e dovrà essere prodotto in sede di rilascio del “nulla osta” al pagamento da parte della competente struttura dell'Istituto;

b) la regolare esecuzione del servizio di manutenzione di cui al precedente art. 1 punto D) rispetto a quanto indicato nel successivo art.5 punto 5.2 al termine di ciascun semestre del servizio di manutenzione. In sede di verifica di regolare esecuzione relativa al primo semestre di detto servizio dovrà, altresì, essere attestata la regolare esecuzione del servizio di manutenzione in garanzia gratuito erogato nei precedenti nr. 12 mesi.

Il verbale dovrà essere controfirmato dal Responsabile Tecnico della Società e dovrà essere prodotto in sede di rilascio del “nulla osta” al pagamento da parte della competente struttura dell'Istituto;

c) il numero delle gg/u effettivamente prestate per la consulenza “a consumo” di cui al successivo art. 5 punto 5.3 sino ad un massimo di nr. 5 gg/u da erogarsi nei primi nr. 12 mesi del servizio di manutenzione.

I predetti verbali dovranno, inoltre, riportare gli eventuali inadempimenti rispetto all’esecuzione della fornitura ed ai livelli di servizio indicati nel presente contratto e soggetti alle penalità di cui al successivo art. 10.

## **Art. 5 – Esecuzione della fornitura e dei servizi**

### **5.1 Consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio del software**

La Società si impegna a svolgere le attività di consegna, installazione, configurazione personalizzazione, training on the job per nr. 6 giornate e messa in esercizio del software fornito di cui all’art. 1 lettere A), B) e verifica del relativo regolare funzionamento, entro 40 giorni lavorativi dalla stipulazione del presente contratto, come previsto nel punto 7.6 del Capitolato tecnico.

La consegna del software oggetto della fornitura, con la relativa documentazione tecnica, dovrà avvenire presso la sede centrale dell’Istat sita in via Cesare Balbo, 16 – 00184 Roma, previa comunicazione via fax o e-mail al Direttore Tecnico ISTAT dell’esecuzione del contratto ed il consegnatario dei beni dell’Istituto, Sig. Fabio Iannilli (Tel. 06.46732189; e-mail iannilli@istat.it).

La Società dovrà curare successivamente l’installazione, la configurazione, la personalizzazione nonché il training on the job (nr. 6 giornate) e la messa in esercizio del software oggetto della fornitura, anche relativamente alla parte di integrazione con i software di terze parti così come riportato nel punto 6 del Capitolato tecnico, avvalendosi della presenza del personale Istat dedicato a tale attività e concordando con il Direttore Tecnico ISTAT dell’esecuzione del contratto le modalità e le configurazioni di dettaglio.

Per il personale dell’Istituto, preposto all’uso del software fornito, la Società si impegna ad erogare nr. 6 giornate di “training on the job” di cui: nr. 3 giorni per gli amministratori di sistema, nr. 1 giorno per nr. 30 operatori e nr. 2 giorni da effettuarsi a conclusione delle attività di installazione e configurazione e, comunque, prima della messa in esercizio del sistema. Le giornate di “training on the job” dovranno essere concordate e pianificate con il Direttore Tecnico ISTAT dell’esecuzione del contratto e saranno erogate presso la sede Istat di Roma, via Cesare Balbo 16 nei locali messi a disposizione dall’Istituto.

Al termine, le prestazioni rese dovranno risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra i Responsabili di cui all’art. 4.

### **5.2 Servizi di manutenzione e garanzia**

Il servizio di manutenzione di cui all'art. 1 lettere A) e D) ha durata complessiva di nr. 36 mesi, di cui i primi nr. 12 mesi in garanzia gratuita, a partire della data di verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software fornito così come indicato nel punto 7.4 del Capitolato tecnico, che risulterà dall'apposito verbale redatto in contraddittorio tra i Responsabili di cui all'art. 4.

Durante tale periodo la Società si impegna a:

- 1) mettere a disposizione dell'Istat un numero telefonico dedicato alle funzioni di assistenza "on-site" e call-center, nel rispetto dei livelli di servizio previsti nei successivi punti 4 e 5;
- 2) erogare "a consumo" nr. 5 giorni/uomo di consulenza, entro i primi nr. 12 mesi di vigenza del servizio di manutenzione gratuita, che dovessero rendersi necessarie per effettuare ulteriori personalizzazioni del software. Le modalità di fruizione delle suddette giornate saranno concordate tra i Responsabili di cui al precedente art. 4;
- 3) erogare il servizio di manutenzione evolutiva e correttiva del software come di seguito indicato:
  - 3a. manutenzione evolutiva: interventi necessari a garantire il funzionamento del software implementato a fronte di nuove versioni del software rilasciate, al fine di migliorarne le funzionalità. La Società si impegna a fornire ed installare entro 60 giorni dal relativo rilascio sul mercato da parte del produttore gli aggiornamenti delle versioni del software, fino all'ultima release ed eventuali patch disponibili sul mercato. Tali attività devono essere precedentemente concordate tra i Responsabili di cui al precedente art. 4;
  - 3b. manutenzione correttiva: azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità del software anche attraverso attività svolte presso la sede in cui il software stesso è installato (sede Istat sita in Roma via C. Balbo, 16 – Roma);
- 4) garantire i tempi di intervento, intesi come intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione da parte della Società della segnalazione del malfunzionamento e l'intervento tecnico stesso, di seguito indicati:
  - 4a. entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti bloccanti (funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non più operative);
  - 4b. entro le 16 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti (le funzionalità di base sono operative ma il loro utilizzo non è soddisfacente. Qualsiasi scostamento della funzionalità rispetto alle originali condizioni di operatività e produttività);
- 5) garantire, a partire dalla segnalazione di malfunzionamento, il ripristino delle normali condizioni di funzionamento del software, entro:

- 5a. le 24 ore lavorative successive alla segnalazione per i malfunzionamenti bloccanti;
- 5b. le 48 ore lavorative alla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti.

Nel caso in cui la segnalazione del malfunzionamento sia effettuata in un giorno prefestivo o di venerdì i suddetti termini di intervento/ripristino decorreranno dal primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

Sarà cura del personale Istat incaricato ricevere tutte le segnalazioni interne di malfunzionamento e aprire una chiamata alla Società tramite telefono/fax o posta elettronica secondo i riferimenti che la Società comunicherà al Direttore tecnico Istat della fornitura. La data e l'ora della segnalazione del malfunzionamento saranno annotati su un apposito registro.

La Società, dopo aver ripristinato la normale condizione di funzionamento del software, darà opportuna comunicazione, incluso anche un "verbale d'intervento" scritto, al personale Istat incaricato, che verificherà l'effettivo ripristino e provvederà alla registrazione della chiusura del malfunzionamento, rilevandone data ed ora. Tutte le informazioni relative agli interventi avvenuti saranno condivise tra l'Istat e la Società in un apposito registro unico al quale si farà riferimento ai fini del rispetto dei sopra indicati livelli di servizio e per le eventuali penali da applicare.

Le attività inerenti al servizio di manutenzione dovranno essere erogate dalle 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì escluse le festività.

La Società dovrà fornire all'ISTAT i nominativi dei tecnici incaricati del servizio, la cui sostituzione per giustificato motivo potrà essere richiesta per iscritto dall'Istituto, con preavviso di cinque giorni lavorativi.

### **5.3 Servizi di consulenza "a consumo"**

I servizi di consulenza sino ad un massimo di nr. 5 gg/u da erogarsi "a consumo" nei primi 12 mesi del servizio di manutenzione dovranno essere prestati su richiesta del Direttore tecnico ISTAT nei giorni che il medesimo concorderà con il Responsabile tecnico della Società. Le giornate effettivamente e regolarmente erogate dovranno risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Direttore tecnico ISTAT ed il Responsabile tecnico della Società

## **Art. 6 – Verifica di conformità all'offerta, regolare funzionamento, training on the job e messa in esercizio del software fornito**

La fornitura del software di gestione dell'Help Desk di cui all'art.1 lettera A) e B) sarà sottoposta a verifica da parte del Direttore Tecnico dell'ISTAT di cui all'art. 4 dopo le attività di consegna, installazione, configurazione personalizzazione, training on the job e messa in esercizio dello stesso, come indicato al precedente art. 5 punto 5.1.

La verifica, che dovrà risultare da apposito verbale, è intesa ad accertare che il software sia conforme a quanto contenuto nell'offerta della Società e regolarmente funzionante.

Tutte le operazioni di verifica saranno svolte con il Responsabile Tecnico della Società che dovrà controfirmare il relativo verbale.

La Società assume a suo carico ogni onere diretto ed indiretto per l'effettuazione delle prove che saranno ritenute necessarie per la verifica.

Il diritto all'uso della licenza del software fornito passerà all'ISTAT dalla data del predetto verbale di verifica, qualora l'esito sia favorevole. Nello stesso verbale dovrà essere indicata la data di decorrenza del servizio di manutenzione.

Qualora alla verifica il software fornito risultasse difettoso o comunque non rispondente alle prescrizioni di cui sopra, l'ISTAT potrà a suo insindacabile giudizio:

- 6a) non accettare, la fornitura senza che la Società possa avanzare alcuna pretesa. Nel caso di non accettazione, la Società stessa dovrà immediatamente provvedere alla disinstallazione, al ritiro del software difettoso ed alla sua sostituzione a proprie spese entro un giorno lavorativo. In caso contrario saranno applicate le penalità di cui al successivo art.10. In caso di ritardo oltre il 30° giorno o rifiuto da parte della Società, l'Istat procederà, a titolo di risarcimento, all'incameramento del deposito cauzionale di cui al successivo art. 12 e, ove questo non sia bastevole, di eventuali crediti della Società senza pregiudizio dei diritti dell'Istat sui beni della Società medesima;
- 6b) accettare con riserva la fornitura difettosa o incompleta, invitando la Società a provvedere a propria cura e spese ad eseguire, entro 15 giorni dalla data del verbale di verifica con esito negativo, quanto necessario per eliminare i difetti e gli inadempimenti riscontrati e a verificarne l'eliminazione a mezzo di una seconda verifica. Nel caso di ritardo saranno applicate le penalità di cui al successivo art.10 per il mancato rispetto dei predetti termini di tempo;
- 6c) accettare la fornitura difettosa o incompleta, applicando una decurtazione fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo della fornitura del software.

### **Art. 7 – Importo complessivo**

L'importo complessivo della fornitura di cui all'art. 1 del presente contratto lettere A), B), C) e D) è pari ad € \_\_\_\_\_, \_\_ = (euro \_\_\_\_\_ / \_\_), più IVA di € \_\_\_\_\_, \_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_, \_\_ (euro \_\_\_\_\_ / \_\_), come da offerta economica della Società del \_\_\_\_\_ che seppur non materialmente allegata è parte integrante del presente contratto, così suddiviso:

- A. fornitura della licenza a tempo indeterminato del software di gestione dell'Help Desk, comprensiva di documentazione e del servizio di manutenzione in garanzia per i primi nr. 12 mesi decorrenti dalla data della verifica di regolare funzionamento e messa in esercizio del software stesso (art. 1 lettera A), € \_\_\_\_\_, \_\_, più IVA € \_\_\_\_\_, \_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_, \_\_;
- B. servizi di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio del software (art. 1 lettera B), € \_\_\_\_\_, \_\_, più IVA € \_\_\_\_\_, \_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_, \_\_ di cui € \_\_\_\_\_, \_\_ più IVA € \_\_\_\_\_, \_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_, \_\_;

- \_\_\_\_\_ per nr. 6 giornate di training on the job (tariffa giornata uomo € \_\_\_\_\_ iva esclusa);
- C. servizi di consulenza “a consumo” sino ad un massimo di nr. 5 gg/u da erogarsi nei primi 12 mesi di manutenzione (art. 1 lettera D), € \_\_\_\_\_, più IVA € \_\_\_\_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_ (tariffa giornata uomo € \_\_\_\_\_ iva esclusa);
- D. servizi di manutenzione del software per nr. 24 mesi decorrenti dalla data di scadenza dei primi nr. 12 mesi di manutenzione in garanzia gratuita (art. 1 lettera E), € \_\_\_\_\_, più IVA € \_\_\_\_\_, per un totale di € \_\_\_\_\_ (canone mensile € \_\_\_\_\_ iva esclusa).

I prezzi offerti dalla Società devono intendersi fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto, senza che la Società possa pretendere sovrapprezzi o indennizzi di alcun genere.

I prezzi stessi si intendono pienamente remunerativi e conformi ai calcoli di convenienza della Società e comprendono, senza alcuna eccezione, ogni materiale e fornitura, ogni consumo, ogni scarto, ogni noleggio, ogni manodopera per manovalanza, lavorazione e magistero, ogni spesa principale ed accessoria di carattere fiscale, necessari per eseguire le prestazioni di cui al presente contratto, comprese le eventuali spese relative ai servizi di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio e verifica di regolare funzionamento del software, manutenzione dello stesso per nr. 36 mesi.

Nel prezzo suddetto sono compresi, pertanto, oltre le spese generali ed il beneficio della Società, gli oneri tutti che gravano sulla Società per l'assicurazione contro gli infortuni del personale che provvederà alla consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio e verifica di regolare funzionamento del software, agli interventi di manutenzione, e per il risarcimento degli eventuali danni cagionati dal proprio personale all'ISTAT ed a terzi.

A tal fine, all'atto della stipulazione del contratto, la Società dovrà esibire apposita polizza assicurativa R.C. per il risarcimento di eventuali danni cagionati all'Istat ed a terzi, e per ogni cosa o persona con un massimale il cui importo non sia inferiore a € 516.456,00=.

## **Art. 8 - Fatturazione e modalità di pagamento**

Il pagamento delle prestazioni oggetto del presente contratto avverrà dietro presentazione di regolari fatture in duplice copia, nel seguente modo:

- il pagamento della fornitura del software di cui all'art. 1 lettera A) e delle attività di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job (nr. 6 gg/u) e messa in esercizio dello stesso di cui all'art. 1 lettera B) sarà effettuato dopo il favorevole esito della verifica di cui all'art. 6, previo nulla osta rilasciato dalla competente struttura dell'Istituto;
- il pagamento delle gg/u di consulenza di cui all'art. 1 lettera C), da erogarsi “a consumo” sino ad un massimo di 5 gg/u nei primi 12 mesi di manutenzione, avverrà su base trimestrale posticipata sulla base delle giornate effettivamente prestate nel trimestre di riferimento, previo nulla osta rilasciato dalla competente struttura dell'Istituto;

- il pagamento del servizio di manutenzione per nr. 24 mesi di cui all'art. 1 lettera D), avverrà su base semestrale posticipata, previo nulla osta rilasciato dalla competente struttura dell'Istituto attestante la regolarità del servizio medesimo ed il rispetto dei livelli di servizio così come indicato al precedente art. 5 punto 5.2.

Su ciascuna fattura dovrà essere riportato:

- il riferimento al presente contratto (n. Rep. e data del contratto);
- DCAP Impegno n. 910/2012 (per la fornitura del software di gestione dell'Help Desk comprensivo del relativo servizio di manutenzione in garanzia per i primi nr. 12 mesi);
- DCAP Impegno n. 911/2012 (per i servizi di installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio del software, eventuali ulteriori personalizzazioni del software nel limite massimo di nr. 5 gg/u);
- DCAP Impegno n. 80/2014 e n. 35/2015 (per il servizio di manutenzione per nr. 24 mesi)
- il Codice identificativo gara (CIG): 4205008260.

Le fatture dovranno essere intestate e spedite a: ISTAT Servizio Ragioneria – Via Cesare Balbo, 16 Roma 00184.

Qualora le fatture non riportino i suddetti riferimenti, l'Istat non risponderà del mancato rispetto dei termini sottoindicati per i pagamenti e nulla la Società potrà pretendere per tale inosservanza.

I pagamenti saranno effettuati entro i termini previsti dall'atto che regola l'esecuzione, in ambito ISTAT, degli artt. 2 e 4 della legge n. 241 del 07/08/1990 (termine massimo 75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione necessaria per la liquidazione). In caso di ritardato pagamento per causa imputabile all'ISTAT, saranno dovuti gli interessi corrispettivi al tasso legale sulle somme maturate.

Qualora il suddetto ritardo superi i trenta giorni, previa costituzione in mora da parte della Società tramite raccomandata con avviso di ricevimento, saranno corrisposti, in luogo degli interessi corrispettivi, gli interessi di mora di cui all'art. 5 del D.Lvo 9.10.2002 n. 231.

Detti interessi decorreranno dal trentunesimo giorno di ritardo o, se posteriore, dal giorno successivo alla data di costituzione in mora.

I suddetti termini di pagamento si intendono sospesi per il tempo necessario a questo Istituto per l'acquisizione del D.U.R.C..

I predetti pagamenti saranno eseguiti accreditandoli sul conto corrente bancario dedicato ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., di seguito indicato dalla Società:

cc Nr. \_\_\_\_\_ acceso presso \_\_\_\_\_

Codice IBAN \_\_\_\_\_

(indicare la tipologia di conto corrente e gli estremi per effettuare i mandati di pagamento)

sul quale sono delegate ad operare le seguenti persone (indicare le generalità ed il codice fiscale):



- dare immediata comunicazione all'Istat (DCAP / Serv. ABS / U.O. C) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- inviare copia del contratto di subappalto o subcontratto all'Istat.

La Società si impegna a dare immediata comunicazione all'Istat e alla Prefettura – UTG della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

### **Art. 10 - Responsabilità e penali**

La Società, nell'eseguire l'incarico che le viene affidato, dovrà adottare ogni precauzione ed ogni mezzo necessario ad evitare danni restando a suo completo carico ogni onere necessario alla loro riparazione.

In caso di inadempienze da parte della Società nella esecuzione del presente contratto l'ISTAT applicherà le seguenti penali.

#### **Fornitura a tempo indeterminato della licenza d'uso del software di gestione dell'Help Desk, relativi servizi di consegna, installazione, configurazione, personalizzazione, training on the job e messa in esercizio**

Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati negli artt. 5, punto 5.1 per la messa in esercizio del software, e 6 punti 6a) e 6b) del presente contratto sarà applicata una penalità pari al 0,1% sull'importo complessivo IVA esclusa del contratto o della parte consegnata o eseguita in ritardo, qualora non vi sia pregiudizio per l'intera fornitura.

Qualora il ritardo si protraesse oltre il 30° giorno, è facoltà dell'ISTAT di risolvere il contratto secondo quanto previsto al successivo art. 11, fatto salvo il risarcimento per i maggiori danni ricevuti.

#### **Servizio di consulenza “a consumo” sino ad un massimo di 5 gg/u, da erogarsi nei primi 12 mesi di manutenzione**

Per ogni giorno di ritardo nell'erogazione del servizio di consulenza “a consumo” per eventuali ulteriori personalizzazioni rispetto ai tempi che saranno concordati tra i Responsabili di cui all'art. 4, sarà applicata una penalità pari al 0,1% della tariffa giornata/uomo IVA esclusa.

Qualora il ritardo si protraesse oltre il 30° giorno, è facoltà dell'ISTAT di risolvere il contratto secondo quanto previsto al successivo art. 11, fatto salvo il risarcimento per i maggiori danni ricevuti.

#### **Servizio di manutenzione del software della durata di nr. 36 mesi**

Per ogni ora o frazione di ritardo rispetto ai tempi di intervento/ripristino stabiliti nell'art. 5 punto 5.2 del presente contratto l'ISTAT applicherà alla Società una penalità pari al 0,1% dell'importo iva esclusa del canone mensile del servizio di manutenzione.

Qualora la Società ritardi il ripristino dei malfunzionamenti oltre le 12 ore rispetto ai livelli di servizio indicati nell'art. 5 punto 5.2 l'ISTAT ha facoltà, previa comunicazione scritta alla Società, di risolvere il contratto secondo quanto previsto al successivo art. 11, fatto salvo il risarcimento per i maggiori danni ricevuti.

Non sarà soggetta a penale la mancata erogazione del servizio di manutenzione dovuta a cause di forza maggiore.

### **Clausole generali di applicazione delle penali**

Qualora la fornitura del software o l'erogazione dei predetti servizi, oggetto del presente contratto, non rispondessero ai requisiti ed alle caratteristiche tecniche indicati nel Capitolato tecnico e nell'offerta tecnica della Società, l'Istat si riserva la facoltà di applicare a proprio insindacabile giudizio una penale fino ad un massimo del 10% iva esclusa dell'importo relativo alla parte oggetto dell'inadempimento.

L'ISTAT notificherà alla Società, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, l'importo delle penali eventualmente applicate.

L'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% dell'intero ammontare del contratto.

L'ammontare delle penali sarà compensato con i crediti della Società dipendenti dal presente contratto.

L'Istat non addebiterà penali il cui importo complessivo non superi la somma di € 10,00=.

### **Art. 11 - Risoluzione del contratto**

In caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, l'ISTAT ha facoltà, previa comunicazione scritta alla Società, di risolvere il contratto con conseguente incameramento del deposito cauzionale di cui all'art. 12, salve in ogni caso le richieste di risarcimento per i maggiori danni subiti e, comunque, sino alla concorrenza degli importi contrattualmente previsti nel presente contratto per la fornitura del software e per i relativi servizi complementari.

Qualora l'ISTAT ritenga opportuno acquisire prestazioni parziali già eseguite liquiderà alla Società il relativo importo al netto delle spese dei danni subiti per la risoluzione del contratto.

### **Art. 12 – Cauzione**

A garanzia dell'osservanza degli obblighi derivanti dal presente contratto la Società ha costituito, ai sensi dell' art. 113 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i., una cauzione di € \_\_\_\_\_, \_\_\_= (EURO \_\_\_\_\_/00) pari al 10 % oppure 5% (certificazione qualità \_\_\_\_\_) dell'importo contrattuale, IVA esclusa, mediante:

fideiussione bancaria n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ rilasciata dall'Istituto bancario autorizzato \_\_\_\_\_

oppure  
 polizza assicurativa n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ rilasciata  
 dall'Istituto Assicurativo autorizzato \_\_\_\_\_

L'entità del deposito cauzionale potrà variare secondo quanto stabilito dall'articolo 113 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i..

La Banca/Soc.Assicurazione si costituisce fideiussore, nell'interesse della Società appaltatrice ed a favore dell'ISTAT, per la predetta somma di € \_\_\_\_\_, \_\_=.

In forza della presente garanzia, la Banca/Soc.Assicurazione resta impegnata a versare, a semplice richiesta dell'ISTAT, entro 15 giorni dalla richiesta e fino alla concorrenza di € \_\_\_\_\_, \_\_= la somma che l'ISTAT dichiarasse dovuta per inadempienze contrattuali da parte della Società appaltatrice.

La presente fideiussione deve, pertanto, contenere l'espresso impegno della Banca/Soc. Assicurazione a versare il relativo importo su semplice richiesta dell'ISTAT senza che, per tale suo obbligo, possano avere alcuna efficacia impeditiva eventuali diffide, riserve, richieste e opposizioni di qualsiasi genere da parte della Società appaltatrice.

E' escluso il beneficio della previa escussione del debitore principale ai sensi dell'articolo 1944, comma 2, CC.

La fideiussione prestata non potrà essere svincolata se non dietro esplicita autorizzazione in tal senso da parte dell'ISTAT al termine delle prestazioni contrattuali.

### **Art. 13 – Documentazione**

La Società consegnerà all'Istat su supporto cartaceo (manuali) e/o digitale tutta la documentazione, in lingua italiana o in subordine in lingua inglese.

### **Art. 14 -Brevetti industriali e diritti d'autore**

La Società assume ogni responsabilità per uso di dispositivi o per la adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti dell'ISTAT azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui beni acquistati o in licenza d'uso, la Società assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse, le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

L'ISTAT si obbliga ad informare prontamente per scritto la Società delle iniziative giudiziarie.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'ISTAT, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando in caso di acquisto le somme versate, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che la Società ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

### **Art. 15 – Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro**

La Società si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti occupati nei lavori oggetto del presente contratto in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazione sociale, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga ad attuare nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di Lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria applicabile nella località.

La Società si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi, anche se la Società non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'ISTAT, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione alla Società delle inadempienze ad essa segnalate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di operare una trattenuta pari al 20% dell'importo del contratto. Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato del Lavoro predetto avrà dichiarato che la Società si sia posta in regola.

### **Art.16 - Subappalto**

Le cessioni in subappalto delle prestazioni oggetto del presente contratto sono regolate dall'art. 118 del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i.. Le cessioni effettuate in violazione della legge suddetta, ferme restando le altre responsabilità di legge della Società, fanno sorgere il diritto a risolvere il contratto e ad effettuare l'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata.

Qualora non fosse possibile effettuare la suddetta esecuzione in danno, e in caso di qualunque violazione delle norme in materia di subappalto, l'ISTAT applicherà una penale pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di subappalto l'ISTAT effettuerà i pagamenti direttamente alla Società che sottoscrive il contratto.

La ditta subappaltatrice dovrà comunque essere distributrice/partner certificato del produttore del software di cui all'art. 1 lettera A).

### **Art. 17 - Riservatezza**

La Società si obbliga a porre particolare cura nell'uso delle informazioni delle quali dovesse venire a conoscenza nel corso dell'esecuzione delle attività di cui al presente contratto adottando tutte le cautele, le tecnologie e gli strumenti per il rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003.

Le notizie comunque venute a conoscenza del personale della Società in relazione all'esecuzione dell'incarico contrattuale non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicate e divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della Società o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

La Società si impegna ad informare il proprio personale incaricato del servizio su quanto disposto dalla normativa vigente in materia di violazione, uso illegittimo e sfruttamento di notizie riservate.

### **Art. 18 - Diritto di utilizzazione delle informazioni**

L'ISTAT ha il pieno diritto di utilizzare senza corrispondere alcun compenso oltre a quello dovuto ai sensi dell'art. 7, anche oltre la scadenza del contratto, ogni dato e informazione acquisita nel periodo contrattuale.

### **Art. 19 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia riguardante il presente contratto è competente esclusivamente il foro di Roma.

### **Art. 20 - Oneri fiscali e spese contrattuali**

Sono a carico della Società tutti gli oneri fiscali e le spese contrattuali, ad eccezione di quelle che per legge competono all'ISTAT.

A tal fine, la Società dichiara che le prestazioni contrattuali sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni imponibili non esenti dall'imposta sul valore aggiunto che la Società è tenuta a versare con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. 26 ottobre 1972 n. 663 e successive modificazioni.

### **Art. 21 – Efficacia del contratto**

Il presente contratto, stipulato nell'interesse dell'ISTAT, è impegnativo per la Società sin dal momento della sua sottoscrizione, mentre per l'ISTAT avrà efficacia soltanto dopo la sottoscrizione da parte dei propri organi competenti.

LA SOCIETÀ

L'ISTAT

-----  
Ai sensi e agli effetti degli articoli 1341 e 1342 C.C., la Società sottoscritta dichiara di conoscere e di approvare specificatamente le disposizioni e le condizioni degli articoli seguenti:

- ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO
- ART. 5 - ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI
- ART. 6 - VERIFICA DI CONFORMITA' ALL'OFFERTA, REGOLARE FUNZIONAMENTO, TRAINING ON THE JOB E MESSA IN ESERCIZIO DEL SOFTWARE FORNITO
- ART. 8 - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- ART. 9 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI
- ART. 10 - RESPONSABILITÀ E PENALI
- ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 15 – OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO
- ART. 17 - RISERVATEZZA
- ART. 18 - DIRITTO DI UTILIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI
- ART. 19 - FORO COMPETENTE
- ART. 20 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI
- ART. 21 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

LA SOCIETÀ

## **INDICE DEGLI ARTICOLI**

**ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

**ART. 2 - NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO**

**ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO**

**ART. 4 - DIRETTORE TECNICO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE TECNICO DELLA SOCIETA'**

**ART. 5 - ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI**

**ART. 6 - VERIFICA DI CONFORMITA' ALL'OFFERTA, REGOLARE FUNZIONAMENTO, TRAINING ON THE JOB E MESSA IN ESERCIZIO DEL SOFTWARE FORNITO**

**ART. 7 - IMPORTO COMPLESSIVO**

**ART. 8 - FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

**ART. 9 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

**ART. 10 - RESPONSABILITA' E PENALI**

**ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**ART. 12 - CAUZIONE**

**ART. 13 - DOCUMENTAZIONE**

**ART. 14 - BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE**

**ART. 15 - OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**

**ART. 16 - SUBAPPALTO**

**ART. 17 - RISERVATEZZA**

**ART. 18 - DIRITTO DI UTILIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

**ART. 19 - FORO COMPETENTE**

**ART. 20 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

**ART. 21 - EFFICACIA DEL CONTRATTO**

**LA SOCIETA'**

**L'ISTAT**