



A.Di.S.U. Ateneo "FEDERICO II"

*Azienda pubblica della Regione
Campania per il Diritto allo
Studio Universitario*

A.DI.S.U. ATENE0 FEDERICO II
Prot. 2011/7771 del 28-12-2011
Sezione: PARTENZA
DIREZIONE
VARIE



Il Direttore Amministrativo

RACCOMANDATA A.R.

Allegato A

Spett.le FASTWEB S.P.A.

Oggetto : Affidamento per cottimo fiduciario per la fornitura del servizio di Help Desk a supporto agli utenti finali dell'infrastruttura tecnologica in uso presso ADISU - Disciplina spese in economia approvato con delibera di CDA n. 140 dell'8.9.2011 - D.lgs. n. 163 del 2006 artt.125, comma 11, e 253, comma 22, lettera b). - L.R. n. 3 del 2007 art.17, comma 11. - DPGR n.58 del 24 Marzo 2010 Regolamento N. 7/2010 di attuazione della Legge regionale n. 3 del 27 febbraio 2007 art.14. - DPR n. 207 del 2010 artt.329 e ss. - Servizio di cui all'allegato 2A, categoria 7, del codice appalti - Comunicazione affidamento.
Durata 1° gennaio - 31 dicembre 2012 - Importo € 24.200,00 (ventiquattromiladuecento/00) Iva compresa.
CIG n. X2502DDC4D;

Questa Azienda per il Diritto allo Studio Universitario con la presente con disposizione del Direttore n.194 del 28.12.2011 Le ha affidato la seguente prestazione :

servizio di Help Desk a supporto agli utenti finali dell'infrastruttura tecnologica in uso presso ADISU, con l'obiettivo di garantire livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione e migliorarne l'efficienza. Il compenso sarà pari a € 20.000,00,00 (ventimila/00) oltre Iva, per n. 110 giornate, che sarà corrisposto sulla base delle rendicontazioni presentate dal prestatore e vistate dal Supporto Informatico RUP e dal Responsabile Ufficio CED. Il pagamento avverrà con bonifico bancario entro 30 gg. dalla data di emissione della fattura del prestatore.

L'attuale Fornitore si assumerà l'onere di fornire il servizio di HD per una durata di 12 mesi, più eventualmente altri 12 mesi su richiesta dell'Amministrazione alle stesse condizioni economiche.

Il Fornitore dovrà garantire continuità con l'attuale figura professionale individuata come Referente Tecnico. Il Referente Tecnico del contratto, per tutto l'arco di durata dell'affidamento, costituirà l'interfaccia primaria tra il Fornitore e l'ADISU relativamente all'esecuzione dei servizi commissionati.

Analogamente l'ADISU provvederà a nominare un suo responsabile contrattuale, nonché individuare i responsabili tecnici per i vari servizi, figure professionali che unitamente al Responsabile del contratto e al Dirigente Amministrativo costituiranno il riferimento unico per il Fornitore.

I servizi saranno coordinati operativamente dai responsabili tecnici dell'ADISU.

Questo servizio consisterà nel supporto a tutti gli utenti interni all'ADISU, anche dislocati nelle diverse sedi territoriali, per la soluzione di tutti i problemi relativi alle postazioni di lavoro (hardware, software di base, e software applicativo) ed all'infrastruttura informatica di sede a loro connessa (LAN, Server, Router, etc.).

Compito del servizio sarà di farsi carico delle chiamate fino alla risoluzione dei problemi segnalati.

E' altresì compito del servizio di HD verificare il corretto funzionamento dei servizi ICT, nonché intervenire in maniera proattiva su di essi al fine di garantire i livelli di servizio richiesti.

In generale, dovrà essere fornito supporto per qualsivoglia attività, anche straordinaria, come, ad esempio, eventuali necessità di upgrade sulle versioni dei prodotti utilizzati, ristrutturazione sistemistica dei servizi, (consolidamenti, virtualizzazioni, ecc) e comunque su tutte quelle attività che potrebbero avere riflessi "sistemistici". Qualora problemi di particolare rilevanza per cui le risorse professionali messe a disposizione non riescano a garantire la risoluzione, sarà cura del fornitore, senza oneri per l'ADISU, attivare ulteriori risorse o supporti specialistici che consentano di superare gli inconvenienti rilevati. Dovrà altresì essere garantita l'operatività agli ambienti applicativi dell'ADISU, con l'esclusione degli interventi di manutenzione sulle applicazioni.

Il Servizio dovrà provvedere a supportare anche strutture esterne o interne (referenti informatici delle sedi periferiche), che operano in congiunzione con la Amministrazione per il raggiungimento di obiettivi comuni.

Il servizio di Help Desk è il primo punto di front-office rispetto a tutte le problematiche di tipo "informatico" incontrate dagli utenti interni dell'Amministrazione; riveste, quindi, una funzione essenziale per garantire i



A.D.I.S.U. Ateneo "FEDERICO II"

Azienda pubblica della Regione
Campania per il Diritto allo
Studio Universitario

Il Direttore Amministrativo

necessari livelli di servizio, considerando anche che molti utenti sono dislocati in sedi geograficamente distribuite dove non è sempre possibile fornire un supporto on-site.

Il servizio di Help Desk avrà i seguenti obiettivi:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto centralizzato e viceversa;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio, nonché il supporto previsto nel servizio di gestione conduzione e supporto;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- informare l'utente sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

• Interagire con le figure professionali interne delle sedi periferiche

Le aree di attività del servizio riguarderanno tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso l'ADISU.

In linea generale il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto centralizzato e viceversa;
- gestione operativa delle apparecchiature Server;
- gestione e conduzione del sistema di posta elettronica;
- gestione e conduzione dei vari ambienti "database";
- gestione dei prodotti antivirus;
- gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- gestione, e conduzione delle SAN (storage area network);
- monitoraggio e gestione dei dispositivi di rete dell'Amministrazione (ivi compresi i dispositivi di sicurezza, firewall, IPS, apparati VOIP, SIP, etc.);
- supporto sistemistico alle piattaforme web oriented;
- supporto sistemistico alla delivery delle applicazioni rilasciate;
- supporto alle "migrazioni" di prodotto;
- realizzazione periodica di report su andamenti del traffico, malfunzionamenti, guasti ecc..

La fruizione del servizio è attivata da una richiesta di assistenza da parte di un utente, comunicata all'Help Desk attraverso qualsiasi canale, ad esempio una telefonata o una email.

Questa funzione di assistenza potrà a seconda dei casi:

- risolvere direttamente il problema;
 - rigettare la richiesta in quanto non di competenza;
 - provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili, che potranno essere interne al Fornitore stesso od esterne. In quest'ultimo caso l'Help Desk deve aprire formalmente una richiesta di intervento che chiuderà quando l'intervento sarà completato con l'avvenuta soddisfazione della richiesta.
- La chiusura della richiesta di assistenza è a cura dell'Help Desk. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- per le richieste risolte dalla struttura di primo livello chiusura della telefonata, invio di una mail di risposta al richiedente,
 - per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza (apertura di chiamate per problemi hardware a fornitori esterni) ricezione di una conferma (via email, telefono) di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte del richiedente; la rilevazione della dichiarazione dell'utente è a carico della struttura di primo livello.
- L'Help Desk dovrà essere operativo nel seguente intervallo temporale :
- Lunedì - Venerdì (non festivi) dalle 08.00 alle 19.00.



A.Di.S.U. Ateneo "FEDERICO II"

*Azienda pubblica della Regione
Campania per il Diritto allo
Studio Universitario*

Il Direttore Amministrativo

Dovrà essere fornita la disponibilità ad attività extra da effettuarsi nei sabati e nei giorni festivi non inclusi nella normale operatività secondo lo stesso schema orario. Tali attività saranno pianificate con preavviso di 5 giorni.

Si dovrà prevedere la possibilità che alcune attività particolari potrebbero essere svolte al di fuori di questo orario (anche in orario notturno) o in giorni diversi; per questi casi, comunque pianificati, sarà cura dell'ADISU avvisare con un anticipo di 5 giorni solari il Fornitore per concordare le modalità di presenza del personale necessario.

Relativamente alle giornate di sabato e domenica ed in occasione di altre festività, il fornitore dovrà prevedere dei turni di reperibilità del personale di "gestione conduzione e supporto".

Per tutta la durata del contratto si prevede il rilascio di documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata come riscontro dell'attività svolta.

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'ADISU anche in formato elettronico".

In attuazione della nota dell'Assessore al Diritto allo studio pervenuta al prot. n. 2011/1996 del 5.4.2011 relativa alla clausola della risoluzione anticipata, qualora dovesse esserci l'istituzione di un'unica Azienda Regionale per il diritto allo Studio, l'Amministrazione potrà risolvere unilateralmente il contratto senza alcun onere aggiunto se non quello di preavviso di 30 giorni.

Qualora nel corso del cottimo fiduciario si richiedano prestazioni aggiuntive il Responsabile può far eseguire direttamente al prestatore forniture e servizi complementari nel limite del 20% (venti per cento) dell'importo di aggiudicazione come previsto dalle normative in materia (art.11 R.D. 18 novembre 1923, n. 2440; art.120 del R.D. n. 827 del 1924).

Qualora nel corso dell'esecuzione dell'appalto, l'amministrazione aggiudicatrice, anche mediante gli uffici del responsabile del procedimento, ravvisi, sulla base di concreti elementi di fatto, la presenza di pressioni illecite e plurime ad opera di soggetti estranei al rapporto di appalto, tendenti a condizionare o alterare la corretta e legale esecuzione delle prestazioni, rappresenta la situazione, senza indugio e riservatamente, al Prefetto competente per territorio, affinché si effettuino le opportune indagini, tese a verificare la presenza di infiltrazioni o pressioni nei confronti dell'affidatario. E' fatto obbligo dei soggetti aggiudicatari di segnalare ogni fatto tendente ad alterare la corretta e legale esecuzione delle prestazioni.

Il Cliente è rappresentato dalla ADISU.

La qualità del rapporto con il cliente è un valore fondamentale per il prestatore. Le linee strategiche concertate di intervento sono:

La creazione di una "cultura di servizio" rispetto al cliente.

L'introduzione di processi di innovazione nella comunicazione società\cliente.

La sanzione di comportamenti scorretti.

Il prestatore s'impegna all'espletamento dei servizi affidatili dall'Azienda con la modalità ed i tempi stabiliti.

In particolare il Prestatore si obbliga rispetto al cliente :

a) a mantenere sempre in piena efficienza le proprie risorse al fine di garantire l'ideale svolgimento dei servizi effettuati; b) a osservare tutte le norme vigenti nella conduzione delle proprie attività. In particolare:

Nell'espletamento delle attività si impegna al raggiungimento degli obiettivi fissati e a che il servizio venga erogato a perfetta regola dell'arte, nei tempi concordati con il Cliente.

Si impegna a fornire al Cliente tutte le informazioni utili per le scelte e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Il Prestatore garantisce il rispetto del Codice sulla Privacy, il pieno rispetto delle misure di sicurezza di cui al relativo allegato, relativamente a tutti i dati trattati per conto del Cliente, e di essere in regola con tutti gli adempimenti in materia di d.lgs. n. 196/2003.

Il cliente si impegna a cooperare al fine di agevolare l'esecuzione del servizio da parte del Prestatore e, in particolare, ad adottare tutti i provvedimenti necessari e a curare gli adempimenti previsti relativi alle competenze istituzionali. La cooperazione di cui al comma precedente, è riferita, in particolare: nell'agevolare gli interventi del Prestatore per gli atti da predisporre e gli interventi finalizzati a raggiungere gli obiettivi di cui sopra; nel dare collaborazione con i propri Uffici.

Si comunica che Responsabile del procedimento del presente affidamento è il Direttore Amministrativo.



A.Di.S.U. Ateneo "FEDERICO II"

*Azienda pubblica della Regione
Campania per il Diritto allo
Studio Universitario*

Il Direttore Amministrativo

Si impegna inoltre ad effettuare la fornitura del servizio secondo quanto indicato e ad assoggettarsi a tutte le condizioni e penalità previste nella lettera presente e di uniformarsi alle vigenti disposizioni in materia. In particolare per ciascun inadempimento nella prestazione oggetto della fornitura verrà applicata, previa comunicazione con richiesta di giustificazione, una penale nella misura dello 1,50% dell'importo di affidamento. Tale penale sarà trattenuta, senza alcuna formalità, all'atto del pagamento della fattura.

Qualora la controparte non adempia agli obblighi derivanti dal rapporto, l'amministrazione si avvale degli strumenti di risoluzione contrattuale e risarcimento danni, ove non ritenga più efficace il ricorso all'esecuzione in danno previa diffida. La fornitura verrà regolata anche dalla presente lettera con la quale il committente dispone l'ordinazione dei servizi.

Si comunica che ai sensi della tracciabilità dei flussi finanziari (Legge n. 136/2010; DL n. 187/2010), in caso di affidamento del servizio, la S.V. dovrà comunicare, ai fini dei pagamenti relativi alle prestazioni rese, il numero di conto corrente bancario dedicato*, a tal fine si comunica che il codice identificativo di gara (CIG)** è il seguente **X2502DDC4D**.

Si dà atto che ai sensi dell'Interpello n. 10/2009 del 20 febbraio 2009 del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali tramite la Direzione generale per l'attività ispettiva, il DURC va richiesto anche per il cottimo fiduciario e che ai sensi della Circolare n. 59 del 2011 dell'INPS il DURC, quale certificazione unica che attesta contestualmente la situazione contributiva nei confronti di più enti, ha come presupposto il fatto che il soggetto, per il quale si effettua la verifica della regolarità, risulti iscritto contemporaneamente ad almeno due degli Enti tenuti al rilascio del documento stesso. In caso contrario per la verifica della regolarità contributiva non può essere utilizzato il servizio on-line di richiesta del DURC, ma deve essere acquisita una singola certificazione di regolarità contributiva rilasciata dall'ente presso il quale il soggetto è iscritto ed un'attestazione di non sussistenza dell'obbligo all'iscrizione rilasciata dall'ente presso il quale il soggetto dichiara di non avere l'obbligo di iscrizione.

Informativa

Ai sensi dell'art. 13, comma 1, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 i dati forniti dal Soggetto prestatore sono acquisiti dalla Azienda che cura la procedura per le finalità di espletamento delle relative attività istituzionali connesse e, successivamente saranno trattati per le finalità connesse alla gestione del procedimento ed alla realizzazione dello stesso.

Il trattamento dei dati avverrà con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Le finalità del trattamento sono quelle esclusivamente legate agli scopi istituzionali della Azienda.

Le modalità del trattamento sono esclusivamente quelle di cui all'art. 11 del codice sulla privacy e dunque il trattamento avverrà :

- a) in modo lecito e secondo correttezza;
- b) per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- c) su dati esatti e, se necessario, aggiornati;
- d) su dati pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- e) su dati conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Il trattamento di dati personali per scopi storici, di ricerca scientifica o di statistica è compatibile con gli scopi per i quali i dati sono raccolti o successivamente trattati e può essere effettuato anche oltre il periodo necessario a questi ultimi scopi cui sono destinati i dati.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio - la conseguenza di un eventuale rifiuto al trattamento è la impossibilità di gestire il procedimento nei riguardi del Soggetto prestatore.

I dati raccolti dall'Ufficio potranno essere comunicati a soggetti terzi che forniranno specifici servizi strumentali alle finalità istituzionali dell'Ufficio stesso. I soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione degli stessi saranno in ogni caso i soggetti istituzionalmente collegati alla Azienda.

Gli interessati godono dei diritti di cui all'art.7 del citato decreto legislativo n. 196 del 2003, tra i quali il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Titolare del trattamento dei dati personali nella persona del Presidente dell'Azienda.

Il Prestatore garantisce il rispetto del Codice sulla Privacy e il pieno rispetto delle misure di sicurezza di cui al relativo allegato, relativamente a tutti i dati trattati per conto dell'Azienda.



A.Di.S.U. Ateneo "FEDERICO II"

*Azienda pubblica della Regione
Campania per il Diritto allo
Studio Universitario*

Il Direttore Amministrativo

* L'Autorità di vigilanza sui Contratti con Determina n. 8 del 18 novembre 2010 ha chiarito che :
Con riguardo al conto corrente dedicato, il d.l. n. 187/2010 ha chiarito (articolo 6, comma 4) che l'espressione "anche in via non esclusiva" si interpreta nel senso che "ogni operazione finanziaria relativa a commesse pubbliche deve essere realizzata tramite uno o più conti correnti bancari o postali, utilizzati anche promiscuamente per più commesse, purché per ciascuna commessa sia effettuata la comunicazione di cui comma 7 del medesimo articolo 3 circa il conto o i conti utilizzati, e nel senso che sui medesimi conti possono essere effettuati movimenti finanziari anche estranei alle commesse pubbliche comunicate". Pertanto, i conti correnti dedicati alle commesse pubbliche possono essere adoperati contestualmente anche per operazioni che non riguardano, in via diretta, il contratto cui essi sono stati dedicati. Ad esempio, un'impresa che opera anche nell'edilizia privata può utilizzare il conto corrente dedicato ad un appalto pubblico per effettuare operazioni legate alla costruzione di un edificio privato. In altri termini, non tutte le operazioni che si effettuano sul conto dedicato devono essere riferibili ad una determinata commessa pubblica, ma tutte le operazioni relative a questa commessa devono transitare su un conto dedicato. È, altresì, ammesso dedicare più conti alla medesima commessa, così come dedicare un unico conto a più commesse. Gli operatori economici, inoltre, possono indicare come conto corrente dedicato anche un conto già esistente, conformandosi tuttavia alle condizioni normativamente previste.

* L'Autorità di vigilanza sui Contratti con Determina n. 10 del 22 dicembre 2010 ha chiarito che :
Considerato che un fornitore può avere una molteplicità di contratti stipulati con la medesima stazione appaltante, è ammissibile che lo stesso comunichi il "conto corrente dedicato" una sola volta valevole per tutti i rapporti contrattuali. Con tale comunicazione l'appaltatore deve segnalare che, per tutti i rapporti giuridici che verranno instaurati con la medesima stazione appaltante (presenti e futuri), si avvarrà - fatte salve le eventuali modifiche successive - di uno o più conti correnti dedicati (indicandone puntualmente gli estremi identificativi) senza necessità di formulare apposite comunicazioni per ciascuna commessa. Tale forma di comunicazione può essere effettuata sia per le eventuali commesse precedenti al 7 settembre 2010 che per le commesse successive.

** L'Autorità di vigilanza sui Contratti con Determina n. 10 del 22 dicembre 2010 ha chiarito che :
La richiesta del CIG è obbligatoria per tutte le fattispecie contrattuali di cui al Codice dei contratti, indipendentemente dalla procedura di scelta del contraente adottata e dall'importo del contratto.

Il Direttore Amministrativo