



**Politecnico
di Torino**

Direzione Infrastrutture
Servizi Informatici e
Amministrazione Digitale

CAPITOLATO TECNICO

Gara Europea a procedura aperta per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59 del d.lgs. 36/2023, avente ad oggetto i "Servizi di supporto IMAC, Staging e Asset Management IT"

CUI S00518460019202400023 - Programmazione 2024-2026: ID 43-2024

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Dott.ssa Elisa Zanone

(F.to Elisa Zanone)



Sommario

PREMESSA	4
TITOLO I – DELLE DISPOSIZIONI GENERALI.....	7
Capo I – Degli elementi essenziali.....	7
Art 1. Definizioni generali	7
Art 2. Oggetto.....	8
Art 3. Corrispettivo	10
Art 4. Ammontare dell'appalto	10
Art 5. Durata dell'Accordo Quadro e Opzioni	10
Art 6. Luogo di esecuzione	11
Art 7. Sopralluogo	11
Art 8. Garanzia fideiussoria o cauzione definitiva	11
Art 9. Obblighi assicurativi a carico dell'Aggiudicatario	11
Art 10. Disposizioni in materia di sicurezza	12
Art 11. Ruolo e oneri del Politecnico di Torino	12
Art 12. Ruolo e oneri dell'Affidatario	13
Art 13. Comportamento e riservatezza	13
Art 14. Oneri per l'Affidatario nell'osservanza del contratto collettivo	14
Art 15. Penali	14
Art 16. Inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto.....	15
Art 17. Verifica di conformità	15
Art 18. Prezzi e modalità di fatturazione	15
Art 19. Modifiche dei servizi e variazioni	16
Art 20. Sospensioni ed interruzioni dei servizi	16
Art 21. Continuità dei servizi	17
Art 22. Responsabile Unico del Progetto e Direttore dell'Esecuzione del Contratto	17
Art 23. Sede e reperibilità	17
Art 24. Rinvio.....	17
TITOLO II – DEI SERVIZI RICHIESTI.....	18
Capo II - Delle specifiche tecniche dei servizi.....	18
Art 25. Tipologie e descrizione dei servizi richiesti ed attività di coordinamento	18



Art 26. Servizio di coordinamento (SC)	19
Art 27. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)	20
Art 28. Servizio di supporto dell'Asset Management, della gestione dei magazzini IT, del moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE (SSAMMIS) –	24
Capo III – Delle risorse	28
Art 29. Risorse professionali richieste	28
Art 30. Verifiche sulle competenze ed esperienze delle risorse	30
Art 31. Sostituzione delle risorse in corso di esecuzione	30
Capo IV – Dell'erogazione dei servizi	31
Art 32. Definizione quantitativa dei servizi richiesti e tariffe orarie	31
Art 33. Sedi di intervento	33
Art 34. Livelli di servizio	34
Art 35. Monitoraggio del servizio e reporting	35
Titolo III – DEI CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	38
Art 36. Criteri di valutazione	38
Art 37. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica	40
Art 38. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	41
Art 39. Metodo di formazione della graduatoria	42



PREMESSA

Con DDG n. 2339/2024 del 02.08.2024 questa Amministrazione ha indetto una procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. 36/2023 (nel seguito Codice), per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59, comma 3, D.lgs. 36/2023, della durata di due anni e rinnovabile per ulteriori due anni, avente ad oggetto i "Servizi di supporto IMAC, Staging e Asset Management IT", per soddisfare le esigenze di base ed operative più standardizzate dei servizi Laboratori, Workplace e Collaboration e Operation della Direzione ISIAD – Infrastrutture, Servizi Informatici e Amministrazione Digitale.

La Direzione ISIAD - Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale dell'Amministrazione del Politecnico di Torino è la struttura che ha la funzione di coordinare e fornire servizi informatici e telematici all'Ateneo.

Al suo interno la Direzione è organizzata in servizi, deputati all'organizzazione e al presidio di specifici ambiti di attività. In particolare:

Il Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration fornisce, all'interno della Direzione ISIAD, il supporto tecnico-organizzativo-logistico del parco informatico a disposizione degli utenti dell'amministrazione dell'Ateneo e degli studenti e docenti per quanto concerne i Laboratori Informatici di Base (LAIB) e specialistici.

Il supporto comprende la gestione ordinaria ed evolutiva dei sistemi IT (server e ambienti software, server fisici e virtuali) sia per il parco degli utenti amministrativi (circa 1.000 PDL) che dei Laboratori Informatici di Base (LAIB) ed aule informatizzate (circa 1.200 PDL), nella sede centrale di C.so Duca degli Abruzzi e nelle sedi distaccate metropolitane.

I LAIB sono distribuiti sulle varie sedi metropolitane e gestiti a livello di sistemi centrali da un'unica piattaforma server controllata da un team di sistemisti senior.

Viene effettuato in carico al *supporto periferico* dei LAIB nelle diverse sedi, il controllo periodico delle sale PC, il monitoraggio del corretto funzionamento di tutte le componenti d'aula nonché della corretta erogazione del supporto quotidiano di sala da parte di *operatori di presidio*. Il livello di servizio e le modalità di svolgimento dello stesso sono regolati da uno standard interno di riferimento per la piattaforma Hw/Sw in produzione (standard OA).

Il Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration organizza e gestisce il servizio di assistenza on site "chiavi in mano" all'utenza per:

- service desk di II° livello per l'acquisizione delle richieste utente e la gestione del ciclo di vita dei ticket;
- fornitura e installazione dei calcolatori (desktop, laptop, workstation), periferiche ed accessori, device in mobilità;
- fornitura di specifici software applicativi;
- gestione dei guasti software e hardware e troubleshooting delle PDL.

Il Servizio Operation, invece, si occupa dei processi di segreteria generale, gestione del personale, attività documentale e protocollo informatizzato, istruttoria delle pratiche da sottoporre agli organi collegiali. Segue i processi di amministrazione e contabilità della Direzione, acquisti



di beni e servizi, programmazione, gestione e monitoraggio del budget. Gestisce il patrimonio/inventario beni informatici, il supporto logistico alle attività della Direzione, la gestione centralizzata e monitoraggio dispositivi di stampa.

Le attività di tipo più tecnico/logistico del servizio Operation possono essere dettagliate come segue:

- movimentazione dei calcolatori e delle relative periferiche in occasione di traslochi temporanei o permanenti di singoli utenti o di interi uffici che coinvolgono più utenti;
- fornitura dei materiali di consumo per stampanti e plotter presso il parco macchine installato con sostituzione delle cartucce e toner (installazione nuovi, ritiro usati);
- ritiro e dismissione delle postazioni utente obsolete privilegiando forme di riuso delle attrezzature ancora funzionanti (es. cessioni a titolo gratuito) e il recupero di parti e componenti che possono essere riutilizzate (es. progetto di ricondizionamento e riuso a cura di team studenteschi);
- gestione delle attività operative di magazzino e di asset management per tutte le attrezzature, componenti ed accessori informatici supportati. Le attività di magazzino ricomprendono tutte le fasi di lavorazione tipiche di questa funzione, a partire dalla ricezione merci, alla registrazione dei nuovi asset, alla movimentazione, stoccaggio e organizzazione ottimale delle attrezzature internamente ai magazzini, alla consegna delle attrezzature ai sottoservizi della Direzione ISIAD o direttamente presso gli utenti, al ritiro di attrezzature usate ed alla loro predisposizione per l'uscita dal ciclo di vita e la successiva alienazione/dismissione. Tutte le attività che riguardano la gestione degli asset IT vengono svolte a stretto contatto con gli uffici del Servizio che si occupano di gestire amministrativamente il patrimonio dell'Ateneo, essendo le regole riguardanti l'inventario delle pubbliche amministrazioni parte integrante della gestione.

I servizi sono operativi dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

L'insieme degli interventi viene gestito mediante l'utilizzo di un "Service Desk" unificato per tutta la Direzione ISIAD che provvede a recepire le richieste utente, attivare i ticket, risolvere le problematiche standard, inoltrare le restanti problematiche al personale di II° livello ed effettuare il tracking delle istanze attive.

I casi in cui è richiesto il supporto dei tecnici di II° livello vengono schedati e tracciati su apposito sistema e risolti in base ad una precisa scala di priorità.

La Direzione ISIAD ha adottato già dal 2005 le best practice ITIL che costituiscono un tassello fondamentale per la corretta gestione del supporto agli utenti. Pertanto, i servizi di supporto vengono erogati secondo le tipologie di richieste classiche del framework: **incident** (richieste di risoluzione di malfunzionamenti e guasti), **service request** (richieste di attivazione o variazione di servizi esistenti), **change** (richieste programmate su parti o componenti dell'infrastruttura client e/o server) e **service transition** (richieste programmate interne)



**Politecnico
di Torino**

Direzione Infrastrutture
Servizi Informatici e
Amministrazione Digitale

Per garantire un servizio efficiente ed efficace nelle diverse sedi, i Servizi Laboratori, Workplace e Collaboration e Operation gestiscono diversi *magazzini* di attrezzature, parti e componenti in grado di rispondere alle esigenze più urgenti in poche ore.

Il contesto tecnologico all'interno del quale devono essere forniti i servizi richiesti può essere così riassunto:

- **Piattaforma Hardware**

L'hardware gestito dai Servizi Laboratori, Workplace e Collaboration e Operation viene ciclicamente rinnovato al fine di garantire l'adeguatezza degli strumenti di lavoro per le esigenze dell'utenza. I PC vengono periodicamente acquisiti in lotti e sono di tipologia e marca diverse. Tutti i PC e le periferiche, prima di essere messi in produzione, vanno inventariati e identificati con un codice necessario al loro tracciamento logistico (CIB – codice identificativo bene) e su ognuno va apposta l'apposita etichetta riportante tale codice. Un calcolatore o una periferica non può essere messo in produzione se non è stato prima inventariato e identificato con il CIB.

- **Piattaforma Software**

Lo standard software del Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration, applicato al parco dell'utenza amministrativa/gestionale è denominato "OA" (standard office automation). Viene periodicamente aggiornato ed adeguato alle evoluzioni dei sistemi operativi e degli applicativi software. Attualmente lo standard si basa su piattaforma client OS Windows 10/11, Office 2019/2021+Microsoft 365 oltre a numerosi altri software applicativi e Windows Server 2016 per le componenti di backoffice. Il parco postazioni è in corso di transizione da Windows10 a Windows 11 secondo un piano di turnover che prevede l'utilizzo di Office 2019/2021/365 in sinergia con le più recenti soluzioni in cloud (Microsoft365).

Il Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration provvede ad aggiornare periodicamente le procedure operative di gestione della piattaforma client, di deploy e delivery in funzione delle evoluzioni tecnologiche e di mercato nell'ambito del desktop management.

Ogni ulteriore richiesta di software non compreso nella configurazione standard viene valutato e installato successivamente dai tecnici del Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration analizzando caso per caso.



TITOLO I – DELLE DISPOSIZIONI GENERALI

Capo I – Degli elementi essenziali

Art 1. Definizioni generali

Fatte salve le ulteriori definizioni contenute negli Atti di Gara, le parole e le espressioni usate nel presente Capitolato e negli altri Atti di Gara e contraddistinte dalla lettera iniziale maiuscola hanno il significato qui di seguito indicato:

“Committente” o “Politecnico” o “Stazione Appaltante”: significa Politecnico di Torino, che ha indetto la procedura di gara per l'individuazione dell'Operatore Economico cui affidare l'Accordo Quadro;

“Contraente” o “Affidatario” o “Aggiudicatario” o “Fornitore” o “Impresa Aggiudicataria”: significa l'operatore economico risultato aggiudicatario della procedura cui è affidato l'Accordo Quadro;

“Accordo Quadro” (di seguito denominato anche “contratto normativo”): l'accordo concluso tra la Stazione appaltante e l'operatore economico aggiudicatario della procedura, al fine di stabilire le clausole generali dei singoli contratti attuativi che l'Ateneo si riserva di affidare alla Società Aggiudicataria durante il periodo di validità dell'Accordo stesso;

“Contratto Attuativo”: il contratto stipulato tra l'Amministrazione e l'Affidatario, contenente l'indicazione, in termini quantitativi e qualitativi, delle prestazioni che l'Amministrazione - previa discrezionale ed insindacabile valutazione del proprio fabbisogno - affida alla Società, in attuazione e nel rispetto di quanto previsto nell'Accordo Quadro e negli atti da esso richiamati;

“Atti di Gara” significa congiuntamente il Bando di gara (“Bando”), il Disciplinare di gara (“Disciplinare”) e il presente Capitolato Tecnico (“Capitolato”), con tutti gli allegati e gli altri atti che ne costituiscono parte integrante, ivi compreso lo schema di contratto, unitamente a ogni altro atto adottato dal Politecnico nel corso della Procedura;

“Offerta” significa l'insieme delle dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico-gestionale ed economico presentati dal concorrente poi risultato aggiudicatario;

“Procedura”: significa la presente procedura aperta avente ad oggetto la conclusione di un accordo quadro per l'affidamento dei Servizi di supporto IMAC, staging e Asset management IT, secondo le specifiche tecniche previste nel presente atto, nel seguito “Sistema”;

“Fornitura”: significa la fornitura dei Servizi di supporto IMAC, staging e Asset management IT e dei suoi componenti;

“Luogo di esecuzione”: le sedi dell'Ateneo nella Città Metropolitana di Torino;

“Capitolato Tecnico”: il presente atto compresi tutti i suoi allegati;

“Specifiche Tecniche”: insieme delle caratteristiche/disposizioni che definiscono le esigenze tecniche che l'Impresa Aggiudicataria deve soddisfare per lo svolgimento delle attività richieste dalla Stazione appaltante;

“Codice dei Contratti Pubblici”, o semplicemente **“Codice”**, significa il Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36;



“Responsabile Unico del Progetto (RUP)”: il soggetto nominato dalla Stazione Appaltante nell'interesse proprio per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento e per l'esecuzione di ciascuna procedura soggetta al codice dei contratti pubblici;

“Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)”: il soggetto che ha il compito di controllare la perfetta osservanza da parte dell'Affidatario di tutte le prescrizioni e disposizioni contenute nei documenti contrattuali;

“Direzione ISIAD - Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale” o anche “ISIAD”: struttura dell'Amministrazione del Politecnico di Torino che ha la funzione di coordinare e fornire servizi informatici e telematici all'Ateneo;

“Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration” o anche “Servizio LWC”: Servizio della Direzione ISIAD che fornisce il supporto tecnico-organizzativo-logistico del parco informatico a disposizione degli utenti dell'amministrazione dell'Ateneo e degli studenti e docenti per quanto concerne i Laboratori Informatici di base LAIB e specialistici; è unità organizzativa ISIAD referente per i servizi oggetto del presente capitolato, insieme al Servizio OPER;

“Servizio Operation” o anche “Servizio OPER”: Servizio della Direzione ISIAD che si occupa, tra le altre cose, della gestione degli asset della Direzione e del materiale di consumo delle stampanti in dotazione all'Amministrazione Centrale; è unità organizzativa ISIAD referente per i servizi oggetto del presente capitolato, insieme al Servizio LWC;

“Postazione di lavoro” o “PDL”: Ai fini del presente documento le PDL vanno considerate in una accezione ampia, considerandole come i componenti informatici principali tramite i quali l'utente può svolgere un lavoro informatizzato. Pertanto, sono da considerare come PDL sia PC desktop, workstation, notebook/laptop, tablet, PC convertibili, stampanti, stampanti multifunzione (MF), plotter, scanner;

“Servizi IMAC”: operazioni di “Install”, “Move”, “Add” e “Change” di postazioni di lavoro;

“SIB” o “Sistema Identificativo beni”: applicativo utilizzato dall'Ateneo per tracciare l'ubicazione logistica e l'assegnatario dei propri asset mobili, informatici e non;

“CIB” o “Codice identificativo bene”: codice che viene attribuito ai beni mobili gestiti dal Politecnico e registrato all'interno del SIB

“Coordinatore”: il soggetto che rappresenta ad ogni effetto l'Affidatario in tutte le attività inerenti all'esecuzione contrattuale.

Art 2. Oggetto

L'Accordo quadro avrà ad oggetto alcune delle attività di base ed operative più standardizzate gestite dai Servizi LWC e OPER, al fine di garantire il mantenimento di livelli di servizio adeguati e stabili alle proprie utenze a fronte di picchi di carico di lavoro che le strutture dovranno affrontare. In particolare, si intende disporre di un insieme organico di *servizi di supporto operativo* alle seguenti attività:

- **Supporto IMAC** al parco postazioni di lavoro costituito da diverse attività tra le quali:
 - installazione HW/SW di base delle PDL e test di funzionamento base;
 - installazione SW avanzata delle PDL sulla base di procedure consolidate e documentate;



- distribuzione e installazione di accessori hardware sulle PDL presso l'utente (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
 - fornitura agli utenti di materiali di consumo informatico e scarico/carico di toner e cartucce per stampanti, MF e plotter in produzione (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
 - supporto di presidio ai fornitori a seguito di interventi su chiamate di assistenza tecnica su guasti HW delle PDL;
 - supporto di attività "ad hoc" caratterizzate da esigenza di interventi massivi o concentrati in un lasso di tempo breve (es. traslochi di interi uffici dell'Amministrazione, riorganizzazione del parco PDL dei laboratori informatici).
- **Supporto dell'Asset Management** (attrezzature hardware, accessori, consumabili), della gestione operativa dei magazzini IT e del Moving interno di sede e inter-sede, che riguarda:
 - **la gestione dei magazzini IT e degli asset fisici** nelle diverse fasi del ciclo di vita dei beni informatici, dalla ricezione di nuove merci, alla predisposizione di attrezzature per la consegna agli utenti, fino alla predisposizione di attrezzature obsolete e guaste che verranno successivamente alienate/dismesse dall'Ateneo. Costituisce parte integrante delle attività operative di magazzino la predisposizione dei set di materiali di consumo per stampanti e plotter che devono essere successivamente consegnati e installati dai servizi di moving descritti ai paragrafi successivi. Questo supporto viene svolto a stretto contatto con gli uffici del Servizio che si occupano di gestire amministrativamente il patrimonio dell'Ateneo, essendo le regole riguardanti l'inventario delle pubbliche amministrazioni parte integrante della gestione.
 - **La gestione delle attività di moving interno di sede** per la consegna da magazzino agli utenti finali di attrezzature IT e componenti hardware, la consegna e posta in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione, la consegna di altri materiali di consumo informatico, il supporto del corrispondente ritiro di attrezzature non più utilizzate dagli utenti e lo stoccaggio nei magazzini, il ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e il conferimento presso gli appositi contenitori (ecobox) o presso locali interni all'Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche). Il servizio di moving interno di sede opera all'interno delle singole sedi metropolitane e deve integrarsi in modo sinergico con il servizio INTERSEDE di cui al punto successivo. La movimentazione dell'hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dalla Direzione ISIAD.
- Il servizio di moving INTERNO DI SEDE va inteso come un servizio che richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto prevede lo scollegamento e il ricollegamento all'alimentazione ed alla rete LAN delle PDL così come dei componenti hardware delle postazioni durante le operazioni di movimentazione e trasloco. A seguito del collegamento di una nuova PDL così come del ricollegamento di una PDL traslocata, l'operatore di servizio deve essere in grado di effettuare



un *test di funzionamento standard* per verificare la corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura. Le attività di trasloco e ricollegamento di PDL verrà effettuato seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto.

- o **La gestione delle attività di moving INTER-SEDE** per la movimentazione di attrezzature ed asset fisici da una sede metropolitana all'altra. Questo servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo, tra la sede centrale di Corso Duca degli Abruzzi 24 e le altre sedi metropolitane e viceversa. Il trasporto tra sede e sede è a carico del fornitore.

Art 3. Corrispettivo

I servizi sono remunerati dal/i prezzo/i definito/i dal Contratto in conformità all'aggiudicazione, pagato dal Politecnico al Contraente, che include tutto quanto previsto nell'oggetto dell'affidamento e offerto dal Contraente.

Art 4. Ammontare dell'appalto

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, co. 4, del Codice, e ai soli fini dell'individuazione della disciplina applicabile in materia di servizi, il valore complessivo dell'affidamento (oltre IVA, comprensivo dell'opzione di rinnovo per ulteriori due anni) è stato stimato in € 893.660,00.

L'importo posto a base di gara, massimo spendibile stimato per il periodo di durata contrattuale (biennale) e soggetto a ribasso, è pari a € 446.830,00 (al netto dell'IVA e dell'opzione del rinnovo), comprensivo degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari a € 1.532,00.

La stima del massimo spendibile è stata effettuata in ragione della previsione del fabbisogno massimo presunto dei servizi ed è stata determinata al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sulle necessità dei servizi, nell'arco temporale di durata dell'Accordo Quadro (due anni); pertanto, detta stima non è in alcun modo impegnativa e vincolante per il Politecnico che non è quindi obbligato a richiedere l'esecuzione integrale delle prestazioni correlate all'importo massimo spendibile, rispetto al quale non sussiste garanzia alcuna di completa fruizione.

L'importo complessivo minimo garantito nel biennio contrattuale è pari a € 227.000,00 (al netto di IVA e dell'opzione di rinnovo).

Art 5. Durata dell'Accordo Quadro e Opzioni

La durata dell'Accordo quadro (esclusa l'opzione del rinnovo) è di 2 (due) anni, decorrenti dalla data di effettivo inizio delle attività.

Il Politecnico si riserva la facoltà di procedere all'avvio anticipato dei servizi o parte di essi, immediatamente dopo l'aggiudicazione definitiva della procedura. In tal caso, l'Impresa Aggiudicataria si impegna ad avviare, nelle more del perfezionamento dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi – e senza oneri aggiuntivi – i servizi oggetto del presente Capitolato.



Verificata la qualità dei servizi offerti e accertate le ragioni di convenienza, l'Ateneo si riserva di procedere, mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara al rinnovo dell'accordo quadro per ulteriori 2 (due) anni per un importo massimo spendibile pari a €446.830,00 (al netto dell'IVA).

Art 6. Luogo di esecuzione

I servizi oggetto del presente capitolato verranno erogati nelle sedi metropolitane del Politecnico di Torino, come dettagliatamente indicato all'interno del successivo Art. 33 Sedi di intervento, a cui si rinvia.

Eventuali deroghe potranno essere concordate in fase di esecuzione.

Art 7. Sopralluogo

Non è previsto il sopralluogo obbligatorio.

E' facoltà dei concorrenti richiedere alla Stazione Appaltante di effettuare un sopralluogo delle Sedi in cui sono ubicati i magazzini dei beni IT (vedere allegato 1), per la valutazione degli aspetti di logistica connessi con l'erogazione dei servizi richiesti e per la corretta formulazione dell'offerta. Si rinvia al disciplinare di gara per le modalità di richiesta e di effettuazione del sopralluogo.

Art 8. Garanzia fideiussoria o cauzione definitiva

A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, l'Affidatario è tenuto a prestare, ai sensi dell'art. 117 del Codice, una garanzia definitiva nella misura del 10% dell'importo contrattuale, ovvero nella maggiore misura stabilita dal citato art. 117.

La mancata costituzione della garanzia definitiva di cui al presente articolo comporta la decadenza dall'affidamento e l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Art 9. Obblighi assicurativi a carico dell'Aggiudicatario

L'impresa aggiudicataria assume la piena ed esclusiva responsabilità di tutti i danni che possono capitare in relazione al presente affidamento, tenendo manlevato ed indenne il Politecnico per ogni e qualsiasi danno cagionato a persone e cose, siano essi terzi o personale dell'impresa aggiudicataria, verificatosi durante l'esecuzione dell'appalto.

Sono a carico dell'Aggiudicatario – senza che risultino limitate le sue responsabilità contrattuali – le spese relative alla stipula delle polizze assicurative di seguito elencate:

- RCT/O: massimale minimo € 2.500.000 per sinistro / anno con limite aggregato annuo non inferiore ad € 5.000.000;
- RC Professionale: massimale minimo € 2.000.000 per sinistro / anno.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a produrre alla S.A. copia delle polizze (o eventualmente le appendici ad hoc) riportanti la descrizione specifica dell'appalto / fornitura nella descrizione dell'attività assicurata.



L'aggiudicatario dovrà comprovare la validità / efficacia delle coperture ad ogni scadenza dei periodi assicurativi fornendo alla S.A. le quietanze e/o appendici di rinnovo quietanzate dagli Assicuratori sino al termine della durata dell'appalto.

In ordine alla validità ed efficacia della polizza, si rinvia a quanto previsto dal contratto.

Art 10. Disposizioni in materia di sicurezza

L'Affidatario è tenuto al rispetto del D.lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Il Personale dell'Affidatario è tenuto a rispettare e far rispettare tutte le disposizioni di legge vigenti, i regolamenti e le disposizioni interne del Politecnico in materia di sicurezza, prevenzione e gestione delle emergenze nei luoghi di lavoro.

L'Affidatario deve adeguarsi e rispettare il piano di evacuazione ed emergenza predisposto dalla Stazione Appaltante. Nel caso in cui il Piano predisposto dalla Stazione Appaltante non risultasse adeguato alle necessità specifiche dell'Impresa, questa deve proporre le necessarie integrazioni al fine di garantire la sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti. In ogni caso le Parti, per il tramite dei rispettivi servizi di prevenzione e protezione, attueranno azioni di coordinamento per la risoluzione di eventuali problematiche di sicurezza connesse con le prestazioni oggetto di affidamento.

L'Affidatario è tenuto a mettere in atto tutte le misure per eliminare o ridurre i rischi interferenti da attività sovrapposte da soggetti diversi secondo le prescrizioni riportate nel "Documento Unico per la Valutazione dei Rischi Interferenti" DUVRI (in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 e successivo D.lgs. 106 del 3 agosto 2009 art. 16, comma 2) e relative sezioni.

Qualora le situazioni iniziali dovessero subire delle variazioni, ciascuna delle parti dovrà provvedere a promuovere un aggiornamento del DUVRI.

Durante lo svolgimento dei servizi il personale dovrà portare ben visibile una tessera di riconoscimento, corredata da fotografia, in conformità a quanto previsto dall'art. 18, comma 1, lett. u), del D.lgs. n. 81/2008.

Art 11. Ruolo e oneri del Politecnico di Torino

Il Politecnico di Torino esercita le funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dei servizi per assicurare l'unitarietà e la qualità degli stessi di cui al presente capitolato. Il Politecnico di Torino svolgerà le funzioni di propria competenza in sinergia e collaborazione con il Coordinatore dei servizi e gli operatori dell'Affidatario assegnati ai servizi ai fini di sviluppare un proficuo rapporto tra le parti.

Sono a carico del Politecnico:

- la messa a disposizione dei locali a titolo gratuito e degli arredi e attrezzature in essi collocati, nonché tutti gli strumenti di lavoro atti alla movimentazione degli asset;
- il servizio di pulizia e gli interventi di manutenzione degli spazi destinati ai servizi, così come le utenze correlate a tali spazi (energia elettrica, condizionamento, raffreddamento).



Art 12. Ruolo e oneri dell'Affidatario

L'Affidatario è responsabile della custodia e del corretto utilizzo degli spazi ove si svolgeranno i servizi e di tutto quanto in esso contenuto, sia di sua proprietà che di proprietà del Politecnico di Torino. Il personale dell'Affidatario dovrà accedere alle strutture solo in orario di lavoro e per l'erogazione dei servizi all'utenza e dovrà garantire che non accedano alle strutture persone estranee e non aventi titolo, a eccezione degli incaricati del servizio di pulizia, della manutenzione e controllo del Politecnico di Torino.

Sono, invece, a totale carico dell'Affidatario le attrezzature, le strumentazioni e i materiali di vario genere necessari alla gestione e al coordinamento aziendale del personale come, a titolo esemplificativo e non esaustivo: cellulari, mezzi di trasporto, sistemi di rilevazione delle presenze del personale in servizio, cartellini di riconoscimento, etc.

Il personale dell'Affidatario è tenuto a:

- mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi, le macchine e le attrezzature affidategli per l'espletamento del servizio;
- utilizzare i locali, le macchine, le attrezzature, le linee telefoniche e di trasmissione dati esclusivamente per le attività oggetto del presente capitolato e secondo le modalità concordate con i Direttori dell'Esecuzione del Contratto.
- non abbandonare materiali personali nei locali di svolgimento del servizio;
- impedire l'accesso ai locali a persone non autorizzate.

L'Affidatario prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale comunica al Committente il nome del referente del contratto, detto Coordinatore, il quale deve essere fornito di requisiti di professionalità e di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe, dei necessari poteri, nonché della piena conoscenza dell'oggetto del Contratto e della relativa disciplina. Il Coordinatore rappresenta ad ogni effetto l'Affidatario in tutte le attività attinenti all'esecuzione contrattuale, ivi compresi la supervisione e il coordinamento delle attività amministrative, la pianificazione e la gestione delle prestazioni contrattuali, la soluzione delle criticità, la risoluzione dei disservizi e la gestione dei reclami da parte del Committente, il monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia contrattuale, l'implementazione di tutte le azioni necessarie a garantire l'esatta esecuzione delle prestazioni. L'Affidatario è altresì tenuto ad assumere tutti gli obblighi previsti dalla disciplina di gara, in particolare quelli previsti dal contratto in materia di:

- tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 136/2010;
- sicurezza di cui al D.lgs. 81/2008;
- riservatezza e trattamento dei dati personali.

Art 13. Comportamento e riservatezza

L'Affidatario è tenuto ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di comportamento del Politecnico di Torino", la cui violazione costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale.



Il personale impiegato nelle attività richieste dovrà tenere un comportamento discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conforme alle regole di buona educazione e nel rispetto di tutte le norme pertinenti di carattere regolamentare, generale e particolare emanate dal Committente.

Dovrà inoltre mantenere riservato quanto verrà a sua conoscenza in merito all'organizzazione e all'attività del Committente e di quanto appreso durante l'espletamento dei servizi di cui trattasi.

Il Committente potrà promuovere l'allontanamento di quei dipendenti dell'Aggiudicatario che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra. L'Aggiudicatario, in tal caso, dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale allontanato.

Art 14. Oneri per l'Affidatario nell'osservanza del contratto collettivo

Nell'esecuzione del contratto, l'Affidatario si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro relativi alle categorie inerenti l'appalto e negli accordi locali integrativi degli stessi, in vigore per il tempo e nella località in cui si svolgono i servizi stessi, e un trattamento economico complessivamente non inferiore a quello previsto nei citati contratti collettivi nazionali, qualunque sia il rapporto giuridico/contrattuale intercorrente tra Affidatario e lavoratore/prestatore. Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Affidatario è tenuto all'adeguamento delle condizioni retributive in base alle nuove determinazioni relative al costo del lavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali. Su richiesta del Politecnico di Torino, l'Affidatario deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei lavoratori impiegati nelle attività richieste. In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, il Politecnico di Torino, previa comunicazione all'Affidatario delle inadempienze rilevate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate. Nessun rapporto di lavoro viene a stabilirsi tra il Politecnico di Torino e gli operatori addetti al servizio, in quanto questi ultimi sono alle esclusive dipendenze dell'Affidatario e le loro prestazioni sono compiute sotto l'esclusiva responsabilità e a totale rischio di quest'ultimo. L'Affidatario è tenuto ad osservare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza del lavoro, di igiene del lavoro e di prevenzione degli infortuni sul lavoro, nonché le disposizioni vigenti in materia di assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro. La violazione di quanto previsto ai commi precedenti costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto.

Art 15. Penali

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione del contratto, il Committente provvederà a notificare all'Affidatario l'accertamento delle stesse e ad applicare le penali previste all'Art. 35 del presente documento, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Per l'applicazione delle penali si procede, anche a mezzo e-mail, alla contestazione all'Affidatario del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Procedimento. Entro il limite di 3 (tre) giorni successivi a detta comunicazione, l'Affidatario può presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, il Politecnico, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione, oppure, se ricevuta non la ritenga fondata, procede discrezionalmente



all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna. Le penali sono applicate mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione. In caso di reiterate irregolarità o di gravi ritardi nell'esecuzione dei singoli contratti attuativi o qualora l'ammontare complessivo delle penali raggiunga il 10% del valore complessivo dell'accordo quadro, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere l'accordo quadro ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile, con riserva di risarcimento del danno ulteriore.

Art 16. Inadempimenti contrattuali e risoluzione del contratto

Il Politecnico di Torino si riserva la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 del c.c. in caso di inadempimento dell'Affidatario anche di uno solo degli obblighi contrattuali, come previsto all'art. 22 del contratto cui si rinvia, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Il contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., nei casi previsti dall'art. 22 dello schema di Accordo quadro, con riserva di risarcimento del danno.

Art 17. Verifica di conformità

Il contratto è soggetto a verifica di conformità per certificare il rispetto delle caratteristiche tecniche, economiche e qualitative delle prestazioni, nonché degli obiettivi e dei tempi, in conformità delle previsioni e pattuizioni contrattuali. Le attività di verifica hanno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

Ai sensi dell'art. 116 e dell'allegato II.14, del Codice, la verifica è condotta dal RUP congiuntamente al DEC.

A seguito dell'emissione del certificato di verifica di conformità, il RUP rilascia il certificato di pagamento; il pagamento è effettuato secondo le tempistiche e modalità previste nel contratto, previa emissione della fattura da parte dell'Affidatario.

La fatturazione nei confronti del Politecnico di Torino dovrà essere effettuata esclusivamente in formato elettronico, come dettagliato nel contratto, cui si rinvia.

Art 18. Prezzi e modalità di fatturazione

Nei prezzi espressi dall'Affidatario e nei corrispettivi corrisposti allo stesso s'intendono interamente compensati tutti gli oneri previsti per la mano d'opera occorrente, tutto quanto occorre per il funzionamento dei mezzi, le imposte di ogni genere nessuna esclusa, le spese generali, l'utile dell'impresa e quant'altro possa occorrere per eseguire le prestazioni in maniera compiuta e a perfetta regola d'arte. Pertanto, nessun compenso potrà essere richiesto dall'Affidatario per prestazioni che siano tecnicamente e intrinsecamente indispensabili alla funzionalità, completezza e corretta realizzazione dei servizi appaltati, anche se non esplicitamente specificati nel presente capitolato.



Art 19. Modifiche dei servizi e variazioni

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Affidatario, se non è disposta dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante. Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta. Il Politecnico di Torino si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente il servizio affidato, in base a proprie motivate esigenze funzionali, quali, a titolo meramente esemplificativo, l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione dei locali o degli impianti non rinviabili o altre motivate ragioni. In tal caso, per tutto il periodo di sospensione del servizio, l'Affidatario non avrà nulla a pretendere. L'interruzione dei servizi, secondo motivata decisione dell'Amministrazione, comporterà comunque il diritto dell'Affidatario ad ottenere il pagamento del corrispettivo per i servizi effettivamente resi fino al momento dell'interruzione.

Art 20. Sospensioni ed interruzioni dei servizi

L'Affidatario non può sospendere l'erogazione dei servizi affidati in virtù di decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'Affidatario costituisce inadempienza contrattuale, con conseguente diritto dell'Amministrazione di procedere alla risoluzione del contratto per colpa e all'incameramento della cauzione prestata, fatta salva comunque la facoltà di procedere nei confronti dell'Affidatario al risarcimento dei danni subiti per effetto della risoluzione.

In tal caso, l'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di procedere nei confronti dell'Affidatario per tutti gli oneri conseguenti e derivanti sia dalla sospensione delle prestazioni che dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dall'Amministrazione e conseguenti a quelli derivanti da un nuovo ed eventuale rapporto contrattuale con altri operatori economici.

Nel caso di sospensione del servizio, determinata da causa improvvisa di forza maggiore, in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, dell'Affidatario, qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata tempestivamente per iscritto al RUP, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione del servizio, non si procederà alla risoluzione contrattuale o all'applicazione di penali. In ogni caso, la Stazione Appaltante non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore del mancato servizio.

Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo dell'Aggiudicatario, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della normale diligenza. A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore: terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili.

In caso di sciopero dei dipendenti dell'Impresa Affidataria, devono comunque essere garantite le prestazioni minime per il regolare svolgimento delle attività della Stazione Appaltante. A tal fine, potranno essere concordate tra l'Affidataria e il Politecnico di Torino, in via straordinaria, particolari situazioni organizzative in relazione a ciascun tipo di servizio.



Art 21. Continuità dei servizi

L'Affidatario si impegna a garantire la continuità dei servizi affidati provvedendo alle opportune sostituzioni o integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenze a qualunque titolo. Nulla è dovuto all'Affidatario in caso di mancata prestazione del servizio, anche se ciò fosse causato da scioperi dei propri dipendenti o altre legittime cause di impedimento per forza maggiore. Le vertenze sindacali che coinvolgano l'Affidatario e i suoi dipendenti devono rispettare pienamente le leggi vigenti in materia. È fatta salva l'applicazione delle eventuali penalità previste nel presente capitolato qualora ne ricorrano i presupposti.

Art 22. Responsabile Unico del Progetto e Direttore dell'Esecuzione del Contratto

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) per la procedura di affidamento di cui trattasi è la Dott.ssa Elisa Zanone, Responsabile del Servizio Operation (ISIAD). Il Responsabile del progetto cura il corretto svolgimento del servizio e vigila sull'osservanza contrattuale adottando le misure coercitive eventualmente necessarie, ivi compresa l'applicazione delle penali. Le funzioni del Responsabile Unico del Progetto nella fase di esecuzione contrattuale, e i soggetti di cui egli si avvale in tale fase, nonché i relativi compiti, sono disciplinati dal Codice (artt. 114 e ss.).

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) è il Sig. Bruno Giana. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ha il compito di controllare la perfetta osservanza da parte dell'Affidatario di tutte le prescrizioni e disposizioni contenute nei documenti contrattuali. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto provvederà a:

- controllare ed attestare la corrispondenza del numero e della qualifica delle persone impiegate dall'impresa per l'esecuzione dei servizi e la loro utilizzazione secondo criteri di efficienza ed efficacia;
- provvedere alla formale contestazione delle carenze riscontrate nell'esecuzione dei servizi, dei ritardi e delle altre eventuali inadempienze riscontrate.

Art 23. Sede e reperibilità

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro l'Affidatario è tenuto a mantenere informato il Committente circa il luogo in cui è la propria sede legale, la sede amministrativa competente e la sede operativa cui afferiscono le prestazioni oggetto dell'Accordo, comunicando e aggiornando tempestivamente gli indirizzi e i numeri utili.

Art 24. Rinvio

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si rimanda alle norme del Codice civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia.



TITOLO II – DEI SERVIZI RICHIESTI

Capo II - Delle specifiche tecniche dei servizi

Art 25. Tipologie e descrizione dei servizi richiesti ed attività di coordinamento

I servizi di supporto richiesti al fornitore sono suddivisi in due tipologie:

Tabella 1. Tipologie dei servizi

Tipologia servizio	Descrizione
Servizio di coordinamento	Il servizio di coordinamento (SC) dei servizi di presidio ha l'obiettivo di garantire l'operatività complessiva e organica delle risorse fornite nel supporto delle molteplici attività richieste. Il coordinamento costituisce un'attività che deve essere garantita dal fornitore per l'intero periodo contrattuale ed è ricompresa nell'offerta complessiva.
Servizi di presidio	I servizi di presidio garantiscono lo svolgimento coordinato dal fornitore di un insieme ampio di attività, caratterizzato da una variabilità nell'impegno in termini di risorse allocate dall'Affidatario. Nello specifico, essi constano di: <ul style="list-style-type: none">• un Servizio di Supporto Office Automation (SSOA)• un Servizio di Supporto dell'Asset Management, della gestione Magazzini IT e del Moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE (SSAM-MIS)

Tutte le risorse impegnate nei servizi di presidio opereranno sulla base delle attività, richieste direttamente dagli utenti del Politecnico oppure schedate dai referenti dei servizi LWC o OPER, attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dalla Direzione ISIAD, anche su indicazione dal Coordinatore dell'Aggiudicatario.

Trattandosi di servizi strettamente legati alle attività logistiche e di gestione di beni, da attuarsi in un contesto di dislocazione diffusa delle sedi sul territorio metropolitano di Torino e di notevole complessità organizzativa, è richiesto alle risorse dell'Affidatario di acquisire, nel minor tempo possibile, dimestichezza con i luoghi di lavoro e la loro ubicazione e organizzazione. E' richiesto inoltre che tutte le figure proposte siano in grado di gestire all'occorrenza la movimentazione manuale degli asset informatici, anche con l'eventuale utilizzo di ausili quali carrelli manuali e transpallet elettrici, nel rispetto delle norme vigenti in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Nell'arco del periodo della fornitura dei servizi potrà essere introdotta, a causa per esempio di



**Politecnico
di Torino**

Direzione Infrastrutture
Servizi Informatici e
Amministrazione Digitale

operazioni di riorganizzazione delle Strutture del Politecnico o dell'introduzione di differenti modelli di gestione delle PDL, una variabilità, di natura temporanea o più duratura nel tempo, nel fabbisogno delle risorse del servizio. Questa variabilità di carico verrà esplicitata all'interno dei contratti attuativi di volta in volta stipulati.

Di seguito vengono dettagliate le caratteristiche dei singoli servizi richiesti.

Art 26. Servizio di coordinamento (SC)

Il Servizio ha l'obiettivo di garantire il coordinamento complessivo dei servizi di presidio resi e delle risorse impegnate nell'erogazione delle prestazioni oggetto di affidamento.

In particolare, l'attività di coordinamento consiste nel:

- gestire il dimensionamento delle risorse coinvolte e l'organizzazione delle attività stesse sulla base delle richieste ricevute e secondo le priorità che potranno essere concordate con i referenti dei Servizi della Direzione ISIAD;
- gestire l'interazione tra i diversi ruoli coinvolti, le risorse di presidio e l'Amministrazione committente;
- garantire, avvalendosi del sistema di ticketing utilizzato dal Politecnico per il tracking, il monitoraggio delle richieste provenienti dal Service Desk e lo smistamento delle attività alle singole risorse. Inoltre, dovrà garantire il controllo della puntuale chiusura dei ticket completati ed il sollecito di quelli sospesi o in ritardo rispetto agli SLA concordati;
- garantire il corretto e puntuale utilizzo degli strumenti tecnici e sistemi di ticketing da parte delle risorse coinvolte;
- gestire il controllo dell'avanzamento delle attività secondo le pianificazioni e priorità concordate con la Direzione ISIAD;
- garantire il monitoraggio e reporting delle attività realizzate e degli SLA conseguiti e del loro raggiungimento;
- supportare la Direzione ISIAD nel superamento di eventuali situazioni critiche (per es. picchi di richieste,) e collaborare alla pianificazione di eventuali specifiche attività;
- coordinare eventuali sostituzioni di risorse che si rendano necessarie nel corso della esecuzione del contratto garantendo i passaggi di consegne e minimizzando le discontinuità che il cambiamento può comportare in termini di efficienza ed efficacia dei servizi resi.

L'attività di coordinamento potrà essere erogata *on site* o in modo prevalente da remoto, a scelta del fornitore. E' comunque richiesta al Coordinatore una presenza minima *on site* presso il Politecnico per **almeno 3 ore/settimana** finalizzata a garantire un costante allineamento con i referenti della Direzione ISIAD. Si precisa che il ruolo del Coordinatore non può essere ricoperto da una figura impiegata nei servizi di presidio.

Le attività di competenza del Coordinatore **sono comprese nell'importo della fornitura** di cui al presente Capitolato e non determineranno alcun onere aggiuntivo per il Committente.



Il Coordinatore deve possedere i requisiti minimi previsti al successivo Capo III - Delle risorse, cui si rinvia.

Art 27. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)

Art. 27.1 Descrizione attività

Il servizio di supporto Office Automation, così come viene dettagliato di seguito, supporta attività prevalentemente standardizzate che vanno ad integrare la normale attività del personale strutturato dell'Ateneo.

L'ambito di supporto richiesto al fornitore è quello relativo alle PDL dell'Amministrazione del Politecnico ed eventuali altre postazioni gestite dal Servizio LWC. Il **parco complessivo** indicativo gestito è così composto:

Tabella 2. Parco PDL

Tipologia PDL	Quantità	Note
PC desktop + monitor	1900	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
PC notebook	400	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
Stampanti e MF workgroup	120	HW utilizzato per piccoli gruppi di lavoro o usi individuali (2-4 utenti). Età inferiore a 5 anni
Stampanti e MF dipartimentali	80	HW utilizzato da interi uffici/servizi (10-20 utenti) con contratti di noleggio delle attrezzature e "costo copia"
Plotter A0	4	Plotter utilizzato presso i servizi tecnici-edilizia- progettazione, comunicazione e immagine, sicurezza

Il servizio verrà erogato prevalentemente ma non esclusivamente nella sede principale di Corso Duca degli Abruzzi 24, ma anche presso le sedi metropolitane dell'Ateneo (come di seguito specificato all'Art. 33). In questo caso l'operatore del servizio SSOA si dovrà avvalere del servizio SSAMMIS, specificatamente del **moving INTER-SEDE** dell'Affidatario per lo spostamento proprio e delle attrezzature hardware tra la sede centrale e le altre sedi metropolitane. Le attività di supporto SSOA sulle altre sedi metropolitane, dovendo richiedere l'impiego dei mezzi di trasporto del fornitore, verranno pianificate in stretta sinergia, in sede di coordinamento, con le attività di moving INTER-SEDE in modo da ottimizzare i trasferimenti.

Queste le principali attività oggetto del servizio SSOA da erogare:

a. *Movimentazione PDL*



- b. *Installazione PDL;*
- c. *Verifica e test PDL;*
- d. *Riparazione PDL;*
- e. *Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico;*
- f. *Supporto per le chiamate su guasti HW;*
- g. *Supporto di presidio informatico*
- h. *Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali*

a. Movimentazione PDL

La logica di funzionamento dei servizi che la Direzione ISIAD richiede al fornitore, prevede che la movimentazione delle PDL e delle attrezzature hardware venga normalmente effettuata nell'ambito delle attività di moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE del servizio SSAMMIS. In situazioni di particolare complessità (per esempio nuove postazioni da consegnare e installare presso gli utenti) o qualora il servizio SSAMMIS fosse già impegnato in altre attività pianificate, all'operatore del servizio SSOA può comunque essere richiesto in via "sussidiaria" di effettuare la movimentazione delle PDL.

Per movimentazione si intende la presa in consegna e trasporto interno alla sede, di asset fisici quali calcolatori (PC, portatili, ecc.), periferiche (stampanti, scanner, plotter, ecc.) o materiale di consumo. La movimentazione avviene in caso di consegna di nuovo materiale/attrezzature all'utente o in caso di traslochi o sostituzioni interne dell'hardware fornito all'utenza.

Tutto il materiale preso in consegna deve essere adeguatamente movimentato e stoccato negli appositi magazzini o, in caso di trasloco, riposizionato presso la nuova postazione di lavoro dell'utente. Durante la movimentazione del materiale si deve prestare particolare attenzione a non danneggiare le apparecchiature trasportate e a non creare situazioni di pericolo per il personale o per gli studenti, seguendo le specifiche procedure e prescrizioni del Servizio OPER. Ogni componente hardware movimentato deve essere sempre rintracciabile e riconducibile all'utente utilizzatore al quale è assegnato. Pertanto, ogni movimentazione deve essere accompagnata dalla registrazione online delle variazioni intercorse durante la movimentazione del bene. La registrazione delle transazioni di moving verrà eseguita dall'operatore sulla base di specifica *Guida alla movimentazione delle PDL*, fornita all'atto della presa in carico del servizio, che permette il controllo puntuale dell'associazione PDL- Utente-Localizzazione sulla base del Codice Identificativo del Bene (CIB) registrato ed aggiornato sull'applicativo SIB.

b. Installazione PDL

Per installazione di una PDL si intende il complesso di operazioni atte a collegare l'hardware elettricamente ed alla rete LAN, installare il software di sistema e applicativo necessario nella configurazione standard. Gli operatori dell'Aggiudicatario devono provvedere all'installazione dei software seguendo le procedure fornite dai tecnici del Servizio LWC.

Una volta terminato l'aggiornamento deve essere controllato il corretto funzionamento del PC effettuando i test finali come previsto dalle procedure fornite.



Al termine di ogni attività di installazione deve essere svolta la corrispondente attività amministrativa di completamento dell'intervento. Questo può corrispondere alla compilazione online o cartacea del rapporto di intervento come da procedure che verranno fornite dai tecnici del Servizio LWC.

c. Verifica e test PDL

Per verifica si intende tutto l'insieme di operazioni atte a determinare la funzionalità di un componente informatico.

I PC o i portatili ritirati dall'utenza vanno formattati e, con appositi software, ne deve essere verificata la funzionalità. Qualora fosse necessario si provvede ad adeguarne le caratteristiche hardware (es. aumento della memoria RAM).

Stampanti, scanner, o le altre periferiche devono essere adeguatamente testate per verificare il corretto funzionamento.

Ogni componente verificato come "funzionante" deve essere etichettato come tale e deve essere pronto per l'utilizzo immediato. I beni risultanti non funzionanti dovranno essere avviati all'iter di Riparazione PDL di seguito riportato.

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC al fine di poter monitorare il materiale presente in magazzino pronto all'uso.

d. Riparazione PDL

Per riparazione si intende il completo ripristino della funzionalità di un PC o di una periferica hardware.

Il componente guasto deve essere immediatamente etichettato come tale, in modo che non possa essere utilizzato accidentalmente dai tecnici dei Servizi LWC e OPER. Successivamente i tecnici dell'Aggiudicatario devono individuare l'anomalia o il guasto di cui il componente è affetto e, se è risolvibile in autonomia, provvede a ripristinarne la funzionalità.

Se ciò non risulta possibile i tecnici dell'Aggiudicatario segnalano ai tecnici del Servizio LWC il probabile componente guasto, e questi provvedono ad effettuare la chiamata alla ditta di assistenza. I tecnici dell'Aggiudicatario devono offrire il supporto tecnico ai tecnici delle ditte di assistenza esterne, in occasione degli interventi programmati.

Non appena viene ripristinata la funzionalità del componente, questo deve essere o riconsegnato all'utente o essere opportunamente etichettato come disponibile per l'utilizzo immediato.

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC, al fine di poter monitorare lo storico dei guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

e. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico

Le attività descritte di seguito, in condizioni di normale erogazione delle prestazioni vengono presidiate dal servizio di supporto dell'Asset Management, della gestione magazzini IT e del



moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE (SSAMMIS). Solo occasionalmente e per rispondere a situazioni di emergenza vengono svolte dalle risorse del servizio SSOA.

Comprende le attività di consegna e installazione di accessori e componentistica hardware per le postazioni di lavoro degli utenti. La consegna agli utenti normalmente avviene secondo una programmazione concordata settimanalmente con i referenti dei Servizi LWC e OPER. In caso di urgenze può essere necessario provvedere a consegne di materiali agli utenti in tempi non programmati e non programmabili. I casi da trattare in situazione di urgenza vengono richiesti espressamente dai referenti dei Servizi LWC e OPER al Coordinatore e possono portare a dover sospendere le altre attività in corso di svolgimento.

f. Supporto per le chiamate su guasti HW

Per supporto per le chiamate su guasti hardware si intende il supporto tecnico-logistico che i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno offrire ai tecnici delle ditte di assistenza esterne.

In particolare, si dovrà condurre il tecnico dell'assistenza nel luogo in cui il componente guasto si trova, si dovranno fornire tutte le indicazioni sulla tipologia di guasto riscontrato e si dovrà verificare il corretto ripristino della funzionalità del componente al termine dell'intervento. Nel caso in cui il componente dovesse essere preso in consegna dalla ditta di assistenza per essere riparato nei loro laboratori, i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno contattare preventivamente i tecnici dei Servizi LWC e OPER e seguire le procedure operative previste.

Per ogni PC, portatile o periferica hardware riparato o dato in riparazione a ditte esterne i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno compilare l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC, al fine di poter monitorare lo storico dei guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

g. Supporto di presidio informatico

In occasione di eventi organizzati dal Politecnico quali conferenze di ateneo, seminari, elezioni di organi interni, Career Day, Open Day, e altre, potranno essere richieste tutte le attività descritte nel presente articolo 27.1, dai punti da a. a f., destinate specificatamente a tali iniziative e da assicurare per tutta la durata delle stesse.

h. Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali

Tutte le attività svolte sulle PDL degli utenti dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati. A tal fine verranno fornite all'Aggiudicatario le procedure operative che tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi dovranno seguire attentamente. Sarà a cura ed onere congiunto della ditta e del Servizio LWC provvedere ad una adeguata sensibilizzazione e informazione di tutti gli operatori.

Art. 27.2 - Profili professionali richiesti

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio erogato, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire risorse con le competenze ed esperienze minime richieste al Capo III - Delle risorse, cui si rinvia.



Art 28. Servizio di supporto dell'Asset Management, della gestione dei magazzini IT, del moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE (SSAMMIS) –

Art. 28.1. Descrizione attività

Il servizio di supporto dell'asset management, della gestione dei e gestione magazzini IT, del moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE (SSAMMIS) così come viene dettagliato di seguito, supporta attività prevalentemente standardizzate che vanno a supporto della normale attività del personale strutturato dell'Ateneo. Questo servizio si focalizza, in primis, sulle attività di back-office necessarie ad alimentare la corretta gestione del parco attrezzature hardware, siano esse PC, notebook o altre periferiche quali stampanti, plotter, scanner, accessori e componenti. Prevede quindi numerose attività incentrate sulla gestione dei magazzini IT, sulla preparazione delle attrezzature da consegnare, attraverso le attività di moving INTERNO DI SEDE o INTER-SEDE, presso gli utenti. Le attrezzature possono anche essere consegnate direttamente ai tecnici del Servizio LWC (ad esempio per installazioni avanzate, test approfonditi, benchmarking, ecc.) qualora richiesto.

La gestione magazzini comprende inoltre la gestione dei materiali di consumo, la gestione dell'hardware obsoleto e guasto, la preparazione di hardware da dismettere (riuso componenti, rottamazioni come rifiuti RAEE, cessioni).

Le attività di moving, che fanno parte di questo servizio, costituiscono una componente essenziale per garantire ai Servizi LWC e OPER di poter operare nelle migliori condizioni logistiche sul parco delle postazioni di lavoro, distribuite nei numerosi uffici in cui lavora il personale amministrativo e tecnico del Politecnico, nonché presso i Laboratori Informatici gestiti dalla Direzione ISIAD (LAIB). La distribuzione di PDL, stampanti e altri dispositivi risponde alle esigenze delle strutture dell'Amministrazione che sono dislocate nelle diverse sedi dell'Ateneo.

Le attività di moving riguardano sia la movimentazione di attrezzature informatiche, accessori e materiali di consumo all'interno di una specifica sede (Moving INTERNO DI SEDE), che la movimentazione degli stessi beni tra sedi diverse, distribuite sul territorio metropolitano (Moving INTER-SEDE). Il trasporto tra sede e sede è a totale carico del fornitore, senza oneri aggiuntivi per il Committente, e dovrà avvenire attraverso un mezzo di trasporto sempre disponibile e pronto all'uso, per tutto il periodo di erogazione del servizio.

Queste le principali attività oggetto del servizio SSAMMIS:

- a. *Ricezione merci;*
- b. *Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB);*
- c. *Gestione hardware e magazzino (compresa la predisposizione beni alla di-*
smissione/alienazione/cessione)
- d. *Stoccaggio e predisposizione materiale di consumo informatico*
- e. *Moving INTERNO DI SEDE*
- f. *Moving INTER-SEDE*

a. Ricezione merci



L'attività di ricezione merci consiste nell'effettuare il trasferimento fisico di nuovi beni in consegna da parte dei fornitori fino ai magazzini della Direzione ISIAD. Normalmente le consegne vengono effettuate generalmente "al piano" da parte dei fornitori per cui i trasferimenti sono da intendersi come trasporti interni agli edifici del Politecnico e fino ai magazzini, da effettuarsi mediante carrelli a mano forniti della Direzione ISIAD.

L'attività ricomprende anche la ricezione di merci e attrezzature informatiche "ingombranti" che vengano consegnate a mezzo del servizio di traslochi di ateneo, tipicamente erogato da una ditta specializzata.

Occasionalmente può essere necessario procedere al trasferimento delle merci direttamente dal piano di scarico dell'automezzo del corriere sui carrelli e successivamente ai magazzini.

Le attività di ricezione merci vengono svolte in collaborazione con il personale della Direzione ISIAD, cui compete procedere ai controlli formali e amministrativi in relazione agli ordinativi, ai documenti di trasporto ed ai controlli sostanziali relativi alla numerosità ed integrità dei colli in consegna.

b. Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB)

L'attività di registrazione delle nuove merci è finalizzata a classificare i nuovi beni informatici prima della loro messa in esercizio e utilizzo. Consiste nell'inserimento dei dati caratteristici del bene nel sistema informativo di supporto alla gestione ISIAD (Sistema Informativo Beni – SIB) e l'attribuzione a ciascun bene del codice CIB. La registrazione su SIB dei beni è supportata da specifica procedura *Guida operativa alla gestione beni su SIB*.

c. Gestione hardware e magazzino

Per gestione si intende la classificazione, il supporto al primo collaudo hardware/software, lo stoccaggio e movimentazione nei magazzini, l'ordinamento e l'inventariazione del materiale hardware disponibile nei locali specificatamente adibiti. In particolare, dovrà essere ben distinto:

- l'hardware nuovo (nuove forniture ricevute dalla "ricezione merci");
- l'hardware non nuovo, funzionante e pronto per essere utilizzato;
- l'hardware non pronto o ancora da verificare;
- l'hardware non più utilizzabile, pronto per la cessione
- l'hardware guasto ed in attesa di riparazione o di alienazione.

Lo stato dell'hardware verrà indicato tramite un sistema di etichette-colore facilmente visibile all'interno dei magazzini. I processi di entrata e uscita merci di magazzino verranno supportati proceduralmente e attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo di gestione dei Beni di ateneo (SIB).

Durante il ciclo di vita dei beni IT dovranno essere effettuate attività di base sulle postazioni a magazzino quali la formattazione degli hard disk, la prima installazione del sistema operativo e collaudo del corretto avvio (pc, stampanti, multifunzione, plotter, scanner, ecc.).



A fine vita i beni IT dovranno essere predisposti per lo smaltimento: le attività (non esaustivamente) comprendono la preparazione dell'hardware, il test di macchine ancora usabili che verranno cedute, il confezionamento dei materiali di consumo in ecobox per il conferimento ai servizi di smaltimento secondo le norme. Componentistica obsoleta ma ancora funzionante potrà essere stoccata a parte per essere ceduta a unità organizzative adibite al riciclo e riuso. Gli imballaggi dovranno essere opportunamente differenziati e riposti negli appositi spazi di raccolta seguendo le specifiche procedure di conferimento ai servizi logistici di ateneo.

Le attività descritte ai punti a., b. e c. del presente articolo 28.1 vengono svolte a stretto contatto con gli uffici della Direzione ISIAD che si occupano di gestire amministrativamente il patrimonio dell'Ateneo, essendo le regole riguardanti l'inventario delle pubbliche amministrazioni parte integrante della gestione.

d. Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico

Ricomprende le attività di stoccaggio e preparazione di materiale di consumo informatico (cartucce, toner, carta da plotter, piccoli accessori, ecc.) che dovranno essere consegnati agli utenti dal servizio di moving. Per quanto concerne nello specifico i materiali di consumo per stampanti e plotter, l'attività comprende anche il ritiro e stoccaggio delle cartucce e toner esausti che vengono collocati negli appositi contenitori messi a disposizione della Direzione ISIAD (normalmente contenitori EcoBOX) e secondo le procedure previste dal Servizio Sicurezza. L'attività comprende infine la predisposizione di lotti di toner e cartucce esauste che verranno successivamente conferite al servizio di moving INTERNO DI SEDE per il trasferimento nelle "isole ecologiche", locali appositamente adibiti e controllati dal Servizio Logistica dell'Ateneo nei quali stoccare i diversi tipi di rifiuti secondo le procedure formali previste dal Servizio Sicurezza.

e. Moving INTERNO DI SEDE

Le attività sono finalizzate alla movimentazione di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra i magazzini della Direzione ISIAD e gli utenti finali; e viceversa. Le attività di consegna presso gli utenti prevedono:

- a. consegna all'utente di PDL, stampanti, scanner, macchine multifunzione di tipo personale o dipartimentale (con posizionamento a terra) ed altre periferiche tipiche del workplace degli uffici;
- b. posizionamento e collegamento delle PDL all'alimentazione elettrica ed alla rete LAN così come dei componenti hardware delle postazioni. Test di funzionamento standard e verifica della corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura; l'attività di posizionamento e ricollegamento delle PDL deve essere effettuata seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto;
- c. ritiro presso l'utente di attrezzature non più utilizzate e trasporto nei magazzini;



- d. movimentazione di gruppi di PDL in occasione di traslochi interni di uffici. I traslochi di uffici che coinvolgono molte postazioni sono di regola programmati, mentre per traslochi di piccola entità (fino a 4 PDL) possono anche essere richiesti con risposta "entro la giornata" o "entro il giorno seguente";
- e. consegna e messa in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione;
- f. consegna di altri materiali di consumo informatico;
- g. ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e conferimento presso gli appositi contenitori (EcoBOX) o presso locali interni all'Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche);

Le attività di moving INTERNO DI SEDE operano all'interno delle singole sedi metropolitane e devono integrarsi in modo sinergico con quelle di moving INTER-SEDE. La movimentazione dell'hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dalla Direzione ISIAD.

L'esecuzione del servizio richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto, come indicato in precedenza, prevede operazioni di scollegamento e ricollegamento delle PDL e dei componenti hardware delle postazioni.

Il servizio viene erogato in modalità per lo più programmata sulla base di una pianificazione settimanale eventualmente rimodulata giornalmente in funzione di emergenze ed imprevisti. La programmazione viene normalmente concordata tra i tecnici dei Servizi LWC e OPER ed il Coordinatore dell'Aggiudicatario.

f. Moving INTER-SEDE

Le attività di Moving INTER-SEDE sono dedicate alla movimentazione "end to end" di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra le diverse sedi metropolitane del Politecnico. Il servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo.

Le attività di moving INTER-SEDE devono permettere il trasporto in autonomia e a totale cura del fornitore di attrezzature e materiali sulla base di una programmazione delle corse concordata dal Servizio OPER con il Coordinatore dell'Aggiudicatario. Per "corsa" si intende un trasporto di materiali da una sede A ad una sede B tra quelle previste all'Art. 33.

Durante i giorni di servizio possono essere pianificate più "corse", fino ad un massimo compatibile con la durata della giornata lavorativa. Questo significa ad esempio che potrà essere pianificata e richiesta l'esecuzione nella giornata di una sequenza di corse da sede A a sede B, da sede B a sede C, da sede C a sede D, da sede D a sede A (rientro).

Il trasporto tra sede e sede è a totale carico del fornitore.

Art. 28.2 Profili professionali richiesti

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire risorse con le competenze ed esperienze minime richieste al Capo III - Delle risorse, cui si rinvia.



Capo III – Delle risorse

Art 29. Risorse professionali richieste

Al fine di garantire una elevata qualità dei servizi, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire risorse con le competenze ed esperienze minime di seguito previste.

Le indicazioni fornite nel presente articolo devono intendersi quali requisiti minimi che l'offerta di ogni singolo concorrente deve soddisfare per essere considerata valida.

Tabella 3. Servizio SC - profilo professionale

Profilo professionale	
Coordinatore	Costituisce requisito minimo a pena di esclusione: Esperienza di coordinamento di risorse Ai fini della valutazione delle competenze e esperienze del Coordinatore (minime e premiali), i concorrenti dovranno presentare in allegato all'offerta tecnica un CV aggiornato della risorsa proposta.

Tabella 4. Servizio SSOA - profili professionali

Profilo professionale	
Specialista Office Automation SENIOR	Competenze richieste Competenze nella gestione e nella risoluzione di problemi (troubleshooting), di sistemi client Windows e MAC OS eterogenei con software diversificati (Office, CAD, grafica, ecc.) e nella configurazione di rete di client su reti IP. Conoscenze di base dei servizi DNS, Active Directory, DFS. Competenze di gestione di magazzino in ambito IT, di gestione operativa su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT, di movimentazione di magazzino.
SOAs	La risorsa dovrà essere in grado di operare con le competenze richieste in completa autonomia operativa.
	Costituiscono requisiti minimi a pena di esclusione: 1. Esperienza minima di almeno 4 anni in attività oggetto di affidamento (riferimento art. 27.1, lettere a., b., c., d.), con l'impiego delle



	<p>competenze richieste, maturata in un periodo compreso tra il 1° gennaio 2017 e il 1° ottobre 2024, anche non continuativo.</p> <p>2. Certificazioni Windows: almeno un esame superato tra quelli richiesti per le certificazioni MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate): Server 2012, Server 2016, Windows 10, Office 365 o successive certificazioni Microsoft equipollenti. In alternativa almeno un esame per certificazione MCSE o successive certificazioni Microsoft equipollenti.</p>
<p>Tecnico Office Automation JUNIOR</p> <p>TOAj</p>	<p>Competenze richieste</p> <p>Competenze nella gestione e troubleshooting hardware, di sistemi client Windows e MAC OS eterogenei con software diversificati (Office, CAD, grafica, ecc.) Competenze in tema di configurazione di rete di client su reti IP; conoscenze di base dei servizi DNS, Active Directory, DFS.</p> <p>La risorsa dovrà essere in grado di operare con le competenze richieste in completa autonomia operativa.</p> <p>Costituisce requisito minimo a pena di esclusione: Esperienza minima di almeno 4 anni in attività oggetto di affidamento (riferimento art. 27.1, lettere a., b., c., d.), con l'impiego delle competenze richieste, maturata in un periodo compreso tra il 1° gennaio 2017 e il 1° ottobre 2024, anche non continuativo.</p>

Tabella 5. SSAMMIS - Profili professionali

Profilo professionale	
<p>Tecnico Office Automation JUNIOR</p> <p>TOAj</p>	<p>Competenze richieste</p> <p>Competenze specifiche nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows e di stampanti;</p> <p>Competenze specifiche di gestione di magazzino in ambito IT, di gestione operativa su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT, di movimentazione di magazzino;</p> <p>Costituisce requisito minimo a pena di esclusione: Esperienza minima di almeno 4 anni in attività di cui all'art. 28.1 lettere a., c., e.b. e e.e. con l'impiego delle competenze richieste, maturata in un periodo compreso tra il 1° gennaio 2017 e il 1° ottobre 2024, anche non continuativo</p>



Operatore Office Automation JUN- IOR OOAj	Competenze richieste Competenze di base nella gestione hardware di sistemi client Windows e stampanti; competenze di gestione di magazzino in ambito IT; gestione operativa su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT; movimentazione di magazzino
	Costituisce requisito minimo a pena di esclusione: Esperienza minima di almeno 90 giorni in attività di cui all'art. 28.1 lettere a., c., e.b. e e.e. con l'impiego delle competenze richieste, maturata in un periodo compreso tra il 1° gennaio 2020 e il 31 ottobre 2024.

Le risorse impegnate nei servizi di presidio opereranno sulla base delle attività, richieste direttamente dagli utenti del Politecnico oppure schedate dai referenti dei servizi LWC o OPER, attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dalla Direzione ISAD, anche su indicazione dal Coordinatore dell'Aggiudicatario.

Art 30. Verifiche sulle competenze ed esperienze delle risorse

il concorrente I classificato, prima dell'aggiudicazione dovrà, entro il termine previsto nella richiesta della Stazione Appaltante, indicare il nominativo delle risorse che impiegherà nell'esecuzione del contratto e fornire il relativo CV ai fini della dimostrazione in capo alle stesse del possesso dei requisiti minimi e premiali dichiarati in fase di offerta.

La mancata comprova anche di uno soltanto dei requisiti dichiarati comporterà l'esclusione del concorrente.

Art 31. Sostituzione delle risorse in corso di esecuzione

- Su richiesta del Committente

Per il personale ritenuto inadeguato, anche per comportamenti non consoni all'ambiente di lavoro, l'Amministrazione contraente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti nel presente articolo.

Il Committente si riserva altresì la facoltà di richiedere all'Affidatario la sostituzione di una o più risorse impiegate nell'esecuzione, qualora venissero riscontrate nell'attività gravi carenze o gravi ritardi nell'esecuzione tali da arrecare pregiudizio all'attività del Politecnico; entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, l'Affidatario dovrà proporre una nuova risorsa mantenendo coerente il livello di qualità complessivo delle risorse coinvolte nell'erogazione dei servizi con quanto fornito in fase di gara. Il Politecnico autorizzerà quindi la sostituzione della risorsa solo se questa sarà in possesso delle caratteristiche professionali minime e premiali offerte per lo specifico profilo richiesto.

- Su richiesta dell'Affidatario

Per esigenze debitamente motivate, l'Affidatario potrà richiedere la sostituzione del personale



già operativo presso il Committente o facente parte del Team presentato in fase di gara, purché tale esigenza sia comunicata al Politecnico con un anticipo di almeno 30 gg solari rispetto alla decorrenza desiderata. La risorsa proposta in sostituzione dovrà essere in possesso delle caratteristiche professionali minime e premiali offerte per lo specifico profilo richiesto. Il Politecnico autorizzerà quindi la sostituzione della risorsa solo se questa sarà in possesso delle predette caratteristiche.

Entrambe le sostituzioni sopra menzionate dovranno avvenire nel rispetto della tempistica concordata, garantendo continuità di servizio ed un adeguato passaggio di consegne, i cui oneri saranno totalmente a carico dell'Aggiudicatario stesso.

L'inosservanza dei termini previsti nel presente articolo comporterà l'applicazione delle penali previste all'Art. 35. Nel caso in cui l'Affidatario non sia in grado di procedere alla sostituzione delle risorse, il contratto sarà risolto di diritto.

Capo IV – Dell'erogazione dei servizi

Art 32. Definizione quantitativa dei servizi richiesti e tariffe orarie

Art. 32.1. Definizione quantitativa dei servizi richiesti

Come indicato all'art. 4 del presente capitolato, l'importo massimo spendibile per il periodo di durata contrattuale (biennale), è pari a **€ 446.830,00** (al netto dell'IVA e dell'opzione del rinnovo); detta stima non è in alcun modo impegnativa e vincolante per il Politecnico che non è quindi obbligato a richiedere l'esecuzione integrale delle prestazioni correlate all'importo massimo spendibile, rispetto al quale non sussiste garanzia alcuna di completa fruizione.

L'importo complessivo minimo garantito nel biennio contrattuale è pari a € 227.000,00 (al netto di IVA e dell'opzione di rinnovo).

Ne consegue che l'Affidatario è tenuto a garantire l'erogazione dei servizi richiesti per il numero di ore annuali minime indicate nella tabella sottostante, assicurando, al contempo, la capacità di erogare i servizi fino al raggiungimento delle ore annuali massime, qualora richiesto.

Il fabbisogno effettivo dell'Ente in ordine all'erogazione dei servizi **SSOA e SSAMMIS** sarà definito nei contratti attuativi, nel rispetto dei limiti quantitativi minimi e massimi riportati nella tabella seguente:

Tabella 6. Definizione quantitativa dei servizi richiesti

Cod. servizio	Denominazione servizio	Profilo professionale	Ore annuali minime richieste	Ore annuali massime richieste
---------------	------------------------	-----------------------	------------------------------	-------------------------------



SSOA	Servizio di Supporto Office Automation	SOAs – Specialista Office Automation SENIOR	0	1760
		TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	1760	1760
SSAMMIS	Servizio di Supporto dell'Asset Management, della gestione magazzini IT, del Moving INTERNO di Sede e INTER-SEDE	TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	1760	1760
		OOAj – Operatore Office Automation JUNIOR	0	1760

I servizi, in relazione alle due figure professionali TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR, che devono essere sempre presenti, devono essere garantiti per un monte ore annuo pari a 3.520 ore. Tale monte ore è stato articolato considerando i periodi di chiusura dell'Ateneo (indicativamente, una settimana ad agosto e 1 settimana durante il periodo di festività natalizie), in cui i servizi erogati, salvo diversi accordi tra le parti, dovranno essere sospesi, e i periodi (fine luglio, agosto, inizio settembre) che richiedono un minor numero di ore di servizio. Nel rispetto delle quantità massime erogate, il Politecnico si riserva la facoltà, in relazione ai mesi di luglio, agosto e settembre, e al periodo di festività natalizie, di indicare l'esatta modalità di fruizione del servizio.

I servizi dovranno essere svolti dalle risorse in modo continuativo entro gli orari di funzionamento del Politecnico ed in particolare entro gli orari di servizio presidiati dalla Direzione ISIAD. L'orario standard di riferimento è il seguente: dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00. Il committente e l'aggiudicatario potranno eventualmente concordare, relativamente a ciascuno specifico servizio, variazioni sul suddetto orario.

E' onere del Coordinatore dei servizi verificare e monitorare il rispetto degli orari di fornitura degli stessi.

Art. 32.2. Tariffe orarie dei servizi richiesti

Con riferimento alle attività oggetto del presente affidamento, le tariffe orarie, basate su valori di mercato, su cui i concorrenti dovranno offrire il proprio ribasso unico percentuale sono:

Tabella 7. tariffe orarie a base di gara

Servizio/Profilo Professionale	Tariffa oraria al netto dell'IVA (prezzo unitario in euro oltre oneri di legge)	Livello contrattuale*



SSOA/ SOAs – Specialista Office Automation SENIOR	33,91 €	III°
SSOA/ TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	33,91€	III°
SSAMMIS/ TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	30,58€	IV°
SSAMMIS / OOAj – Operatore Office Automation	28,54€	V°

* I livelli contrattuali sono stati individuati sulla base del grado di autonomia richiesto alle risorse nello svolgimento delle mansioni oggetto di affidamento e tenuto conto del nuovo contesto tecnologico di riferimento.

Le tariffe orarie poste a base di gara saranno utilizzate, al netto del ribasso offerto, ai fini della determinazione dell'importo contrattuale dei singoli contratti attuativi, che terranno conto del numero di risorse richieste e della durata del contratto.

Si precisa che il costo del Coordinatore e del mezzo di trasporto che deve essere fornito dall'Aggiudicatario si intendono ricompresi tra i costi generali dell'Affidatario.

Art 33. Sedi di intervento

I servizi SSOA e SSAMMIS verranno erogati nelle sedi metropolitane del Politecnico come indicato in *Tabella 8 - Sedi di intervento*.

Ciascun servizio, come riportato in tabella, sarà presidiato prevalentemente nella sede indicata con codice (P), ma potrà dover essere erogato eventualmente anche nelle altre sedi indicate con il codice (s). Accanto all'indirizzo di ciascuna sede, sono state identificate con (M) quelle in cui sono ubicati uno o più magazzini che rientrano nelle attività di gestione di cui al presente capitolato.

Tabella 8. Sedi di intervento

Cod. servizio	SSOA	SSAMMIS
Sede Centrale – Corso Duca Abruzzi 24 (M)	P	P
Sede Centrale - Corso Castelfidardo 39	P	P
Lingotto - Via Nizza 230 (M)	s	P



Castello del Valentino - Viale Mattioli 39	s	P
Cittadella Politecnica - Via Boggio 71/A	s	P
Campus di Mirafiori - C.so Settembrini 178	s	P
Covivio – C.so Ferrucci 112 (ingresso per carico e scarico Via Gabriele D'annunzio 6) (M)	s	P
Sede Morgari - Via Morgari 36/B	s	P
Sede Energy Center - Via Borsellino 38/16	s	P

All'interno dell'allegato 1 al presente capitolato è stata riportata una mappa dell'ubicazione delle sedi indicate in tabella 8 e, per quanto riguarda i magazzini oggetto del servizio, la loro ubicazione all'interno degli edifici in cui sono collocati, il piano e la consistenza dimensionale. Qualora il Politecnico attivasse nuove sedi metropolitane nel corso dell'esecuzione del contratto e/o nuovi magazzini di beni IT gestiti dalla Direzione ISIAD, oppure ritenesse di ricomprendere nelle attività di cui al presente capitolato ulteriori sedi metropolitane già esistenti ma non inserite in elenco, l'Aggiudicatario sarà tenuto ad estendere il perimetro di fornitura del servizio alle nuove sedi e ai nuovi magazzini, pur nel rispetto dei limiti e condizioni previste dal contratto.

Art 34. Livelli di servizio

I servizi richiesti dovranno essere erogati, secondo l'orario concordato, in modo che mensilmente almeno il 95% delle attività (presa in carico, eventuale sospensione, chiusura) sui ticket relativi ai servizi rispettino le tempistiche di seguito dettagliate.

1. Per le attività ordinarie (service request):

- a. Presa in carico: entro 8 ore lavorative dall'arrivo del ticket
- b. Chiusura: entro 24 ore lavorative dalla presa in carico salvo sospensioni debitamente motivate sul ticket, o estensioni concordate dal Coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

Complessivamente, dall'arrivo della service request, gli SLA (service level agreement) standard di risoluzione previsti sono quindi di 32 ore lavorative, salvo sospensioni o estensioni come sopra indicato.

2. Per le Attività interne (service transition):

- a. Presa in carico: entro 8 ore lavorative dall'arrivo del ticket
- b. Chiusura: entro il termine indicato nel ticket dal personale degli uffici LWC ed



OPER salvo sospensioni debitamente motivate sul ticket, o estensioni concordate dal Coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

3. Per le Attività urgenti (incident):

- a. Presa in carico: immediata
- b. Chiusura: entro 8 ore lavorative dalla presa in carico salvo sospensioni, che devono essere debitamente motivate sul ticket, o estensioni concordate dal Coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

Lo SLA (service level agreement) standard di risoluzione degli incident è quindi di 8 ore lavorative, salvo sospensioni o estensioni come sopra indicate.

Le causali di sospensione devono essere sempre indicate sui ticket, a pena la mancata presa in considerazione della sospensione stessa nel calcolo dello SLA.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra descritti comporterà l'applicazione delle penali secondo le modalità specificate al seguente Art. 35.

Art 35. Monitoraggio del servizio e reporting

Durante l'esecuzione del contratto verrà effettuato il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi forniti secondo le seguenti modalità:

- le attività verranno assegnate alle risorse del fornitore attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dalla Direzione ISIAD, eventualmente integrato con altri strumenti da concordare per la pianificazione delle "corse" richieste al servizio SSAMMIS;
- le risorse del Fornitore prenderanno in carico e procederanno con la lavorazione dei ticket che perverranno sul sistema, seguendo in generale una logica FIFO (first in, first out). E' previsto che il Coordinatore dell'Aggiudicatario possa intervenire sulla logica FIFO, assegnando direttamente i ticket, nel caso di picchi particolari di attività, o in applicazione di logiche di pianificazione e priorità concordate preventivamente con i Servizi LWC e OPER;
- nel caso in cui si rendesse necessario, a giudizio del Coordinatore dell'Aggiudicatario, occupare due o più risorse su una medesima attività, è necessario segnalarlo all'interno delle note del sistema di ticketing;
- l'aggiudicatario provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza mensile, un report, riportante il dettaglio dei ticket gestiti nel mese, gli specifici report di sintesi con informazioni sul numero complessivo di ticket gestiti per tipologia, servizio, informazioni sullo SLA conseguito, nonché il calendario delle risorse impiegate nel mese in esame. Sulla base di tale report, verrà valutata dal RUP la regolarità del servizio svolto, e redatto il relativo certificato di pagamento;
- Il report dovrà contenere almeno i seguenti dati per ciascun ticket gestito: #numero incident/service request/service transition #beneficiario, #descrizione attività richiesta, #tipo richiesta (incident/service request/service transition), #data creazione della richiesta, #stato



del ticket al momento dell'estrazione del report (per esempio elaborazione in corso, completato etc), #motivazione della sospensione nel caso di ticket sospesi #data di completamento, #giorni di ritardo rispetto agli SLA, #afferenza delle attività oggetto del ticket (Servizio WLC o OPER). Nel caso di ticket in ritardo rispetto agli SLA, dovrà essere indicata nel report l'eventuale estensione concordata dal Coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

Il report mensile dovrà essere inoltrato al Committente **entro 10 giorni** lavorativi dalla fine del mese. Il formato dei report e le modalità di comunicazione verranno concordate in fase di avvio del contratto.

- Con frequenza trimestrale verranno effettuate valutazioni consuntive congiunte tra i referenti dell'Aggiudicatario e della Direzione ISIAD sul corretto e adeguato funzionamento dei servizi, al fine di porre rimedio ad eventuali anomalie o criticità.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra descritti comporterà l'applicazione delle penali indicate nella sottostante tabella:

Tabella 9. tabella delle penalità contrattuali

Causale	COD	Penalità	Servizi a cui si applica
Ritardo nell'avvio del servizio	P1	€ 150 per ciascun giorno di ritardo e per ciascun servizio attivato in ritardo	tutti
Ritardo nella sostituzione di una risorsa su richiesta motivata del Committente; ritardo nella comunicazione o mancata comunicazione di sostituzione di una risorsa su richiesta dell'Affidatario	P2	€ 150 per ciascun giorno di ritardo (nella sostituzione, o nella comunicazione di sostituzione su richiesta dell'Affidatario) e per ciascuna risorsa (rif. Art. 31)	SSOA, SSAMMIS
Mancata disponibilità del mezzo di trasporto	P3	€ 50 per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità del mezzo (rif. artt. 27 e 28)	SSAMMIS
Mancato svolgimento del servizio entro gli SLA	P4	€ 200 per ogni punto percentuale al di sotto dello SLA minimo mensile previsto € 100 per ogni giorno di ritardo, per i ticket che, senza motivazioni concordate, superino del 100% lo	SSOA, SSAMMIS



		SLA previsto (rif. Art. 34)	
Mancata corsa pianificata del moving SSAMMIS	P5	€ 150 per ciascuna corsa non effettuata come da programmazione (rif. artt. 27. e 28)	SSAMMIS
Mancata azione di coordinamento	P6	€ 150 per ogni azione di coordinamento non effettuata (rif. Art. 26)	SC
Ritardo nella realizzazione delle iniziative di formazione/aggiornamento, proposte in fase di presentazione dell'offerta e approvata dalla Stazione Appaltante in seguito all'Affidamento	P7	€ 50 per ogni giorno di ritardo, rispetto alla scadenza dell'anno solare definita nel Parametro 3 dei criteri di aggiudicazione (rif. Art. 36), per ogni iniziativa proposta riferita alla singola risorsa.	SSOA, SSAMMIS, SC
Grave inadempienza	P8	€ 150 per ciascuna inadempienza non prevista nelle precedenti causali	tutti



Titolo III – DEI CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La fornitura di cui al presente capitolato tecnico è aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del Codice, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo nonché dei punteggi e dei parametri sotto riportati:

Tabella 10. Ripartizione punteggi per valutazione

PUNTEGGIO MAX	
Valutazione Tecnica	70
Valutazione Economica	30

Art 36. Criteri di valutazione

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Tabella 11. Ripartizione punteggi dell'offerta tecnica

PARAMETRO 1	Criterio Premiale	Punti max parametro	Tipologia criterio
1. Modalità di organizzazione del servizio	Verranno premiate le modalità organizzative e operative proposte per la gestione del servizio, anche nell'ottica dell'ottimizzazione e del miglioramento dello stesso al fine di mantenerlo adeguato al contesto	30	D
Elementi valutati		PUNTI MAX	
1.1 Modalità di avvio del servizio e strumenti proposti per agevolare il passaggio di consegne nelle fasi di avvicinamento degli affidatari		8	
1.2 Composizione e organizzazione del team di risorse, con particolare attenzione al numero e tipologia di risorse dedicate all'erogazione dei servizi e al loro impiego per assicurare la copertura dei servizi e per far fronte alle contemporanee esigenze della commessa		9	
1.3 Modalità di gestione delle eventuali sostituzioni		7	



1.4 Servizi migliorativi a supporto della gestione tecnica e amministrativa della commessa		6	
PARAMETRO 2	Criterio Premiale	Punti max parametro	Tipologia criterio
2. Coordinatore e attività di coordinamento	Verranno valutate le caratteristiche professionali del Coordinatore proposto, quali risultanti dal CV allegato, nonché le modalità con cui si intende organizzare il servizio di Coordinamento	18	D
ELEMENTI VALUTATI		PUNTI MAX	
2.1 Attinenza del CV rispetto agli ambiti della commessa ed esperienza nel ruolo di coordinamento		8	
2.2 Modalità di organizzazione e di ottimizzazione del servizio di coordinamento delle risorse e di allineamento con i referenti del Politecnico, anche in termini di ore mensili dedicate a tale servizio e con particolare riguardo al rispetto dei tempi di esecuzione		10	
PARAMETRO 3	Criterio Premiale	Punti max	Tipologia criterio
3. Piano di Formazione / Aggiornamento	Verrà valutato il piano di formazione e di aggiornamento del personale che l'Affidatario si impegna a finalizzare entro il primo anno solare dalla data di avvio dell'accordo quadro e senza oneri per la Stazione Appaltante, al di fuori delle ore di presidio. Il piano di formazione dovrà essere coerente rispetto ai servizi oggetto di affidamento ed avere la finalità di accrescere le competenze del Team proposto per l'esecuzione, utili allo svolgimento dei Servizi e coerenti con essi.	12	D
ELEMENTI VALUTATI		PUNTI MAX	
3.1 Contenuti e organizzazione della formazione		8	
3.2 Rilascio di Certificazioni Microsoft e ITIL coerenti con le attività oggetto di affidamento		4	
PARAMETRO 4	Criterio Premiale	Punti max	Tipologia criterio
4. Miglioramento degli SLA	Verranno valutate le tempistiche di intervento in caso di incident e service request, in termini di ore intere in diminuzione dei tempi degli SLA di cui all'Art. 34 punti 1 e 3	10	T
ELEMENTI VALUTATI		PUNTI MAX	



4.1 Diminuzione dei tempi di SLA delle service request (rif. Art. 34 punto 1) Al concorrente che avrà offerto il minore tempo di intervento, verranno attribuiti 5 punti. Agli altri concorrenti verranno attribuiti i punteggi applicando la seguente formula: $P = (32 \text{ ore} - \text{offerta da valutare espressa in ore intere}) / (32 \text{ ore} - \text{offerta migliore espressa in ore intere})$ * punti a disposizione	5
4.2 Diminuzione dei tempi di SLA degli incident (rif. Art. 34 punto 3) Al concorrente che avrà offerto il minore tempo di intervento, verranno attribuiti 5 punti. Agli altri concorrenti verranno attribuiti i punteggi applicando la seguente formula: $P = (8 \text{ ore} - \text{offerta da valutare espressa in ore intere}) / (8 \text{ ore} - \text{offerta migliore espressa in ore intere})$ * punti a disposizione	5

Art 37. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale (D) nella colonna "Tipologia criterio" (parametri 1, 2 e 3) il punteggio massimo sarà assegnato da ciascun commissario mediante l'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio), variabile tra 0 e 1. In particolare, in questo il caso il punteggio sarà attribuito attraverso la media dei voti espressi discrezionalmente dai commissari e variabili tra 0 e 1 secondo la tabella di seguito riportata, moltiplicata per il peso ponderale previsto per ciascuno di essi.

Tabella 12. Criterio assegnazione punteggio discrezionale

GIUDIZIO VOTO	
Non sviluppato	0
Insufficiente	0,2
Scarso	0,4
Sufficiente	0,6
Buono	0,8
Ottimo	1

Al set di criteri quantitativi cui è assegnato un punteggio di tipo tabellare (T) nella colonna "Tipologia criterio" (parametro 4) il punteggio sarà assegnato automaticamente, in valore assoluto, sulla base della presenza nell'offerta dell'elemento richiesto e della formula indicata. Pertanto, al concorrente che non avrà offerto l'elemento premiale sarà attribuito il punteggio 0.



I punteggi conseguiti dalle offerte tecniche, ottenuti sommando i punteggi discrezionali e tabellari, saranno riparametrati secondo le modalità di seguito indicate avvalendosi di un foglio di calcolo Microsoft Excel. I calcoli saranno eseguiti senza arrotondamenti, se non quelli tecnici dovuti al supporto informatico; nel risultato verranno prese in considerazione le prime 2 cifre decimali troncando le successive

- a. all'offerta tecnica che ha conseguito il punteggio più alto verranno assegnati 70 punti;
- b. alle altre offerte tecniche, saranno assegnati punteggi direttamente proporzionali decrescenti mediante la seguente formula:

$$P_{def} = 70 * P_{tec} / P_{max}.$$

dove:

P_{def} - rappresenta il punteggio definitivo conseguito dal singolo concorrente;

P_{tec} - è il punteggio tecnico conseguito dal singolo concorrente;

P_{max} - è il punteggio tecnico più alto assegnato dalla Commissione giudicatrice.

Pertanto, al concorrente che avrà ottenuto il punteggio massimo sarà attribuito un punteggio definitivo P_{def} di 70 punti, e gli altri concorrenti sarà attribuito il punteggio tecnico in proporzione.

Non sarà effettuata la riparametrizzazione dei singoli elementi qualitativi.

I calcoli saranno eseguiti senza arrotondamenti, se non quelli tecnici dovuti al supporto informatico; nel risultato verranno prese in considerazione le prime 2 cifre decimali troncando le successive.

Art 38. Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica

Il coefficiente di valutazione dell'offerta economica del concorrente -iesimo, variabile tra 0 e 1, sarà calcolato sulla base della seguente formula:

$$C_i \text{ (per } A_i \leq A_{soglia}) = X * A_i / A_{soglia}$$
$$C_i \text{ (per } A_i > A_{soglia}) = X + (1-X) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente i-esimo

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

$X = 0,90$

A_{max} = valore dell'offerta (ribasso) più conveniente

Il punteggio economico attribuito dalla piattaforma all'offerta del concorrente i-esimo verrà determinato moltiplicando il coefficiente di valutazione dell'offerta economica per il punteggio massimo attribuibile all'elemento economico.

Non saranno prese in considerazione, ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, le offerte economiche di importo superiore alla base d'asta.



**Politecnico
di Torino**

Direzione Infrastrutture
Servizi Informatici e
Amministrazione Digitale

Art 39. Metodo di formazione della graduatoria

La graduatoria finale della gara sarà stilata sommando il punteggio tecnico e il punteggio economico conseguito dal concorrente.

L'aggiudicazione avrà luogo a favore dell'operatore economico che avrà conseguito il maggior punteggio complessivo risultante dalla combinazione prezzo - qualità.