



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle Infrastrutture Fonia e LAN dell'INPDAP

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE
DELLE INFRASTRUTTURE FONIA E LAN
DELL'INPDAP**

Schema di contratto



Indice

AFFIDAMENTO del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN DELL'INPDAP	1
Art. 1. Efficacia delle premesse e degli allegati	4
Art. 2. Norme di riferimento	4
Art. 3. Oggetto e finalità del Contratto.....	4
Art. 4. Qualità dei Servizi.....	5
Art. 5. Durata e decorrenza	5
Art. 6. Comunicazioni tra le Parti e modifiche	6
Art. 7. Modalità di svolgimento del servizio, tempi di realizzazione e durata del servizio e i livelli del servizio	6
Art . 8. Importo contrattuale.....	6
Art. 9. Modalità di consuntivazione	6
Art. 10. Fatturazione e pagamento.....	7
Art. 11. Oneri fiscali e spese contrattuali	7
Art. 12. Deposito cauzionale	8
Art. 13. Avvalimento e subappalto	8
Art. 16. Obbligazioni a carico delle Parti	9
Art. 17. Rispetto delle norme in materia di lavoro e dei principi generali in materia di etica professionale.	9
Art. 18. Dichiarazioni di garanzia	10
Art.19. Inadempienze e responsabilità	10
Art. 22. Varie	12
Art. 23. Foro Competente.....	13
Allegato I:	15



Contratto
per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN
dell'INPDAP

TRA

L'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti Amministrazione Pubblica, con sede in Roma, Via S. Croce in Gerusalemme 55, codice fiscale 97095380586, rappresentato da
nella qualità di _____ dell'Inpdap, domiciliato per la carica presso la sede legale dell'INPDAP, - di seguito denominato **"INPDAP"**

E

la Ditta:

- _____, con sede in _____, capitale sociale Euro _____
- codice fiscale, partita IVA e _____ iscrizione nel Registro delle Imprese di _____
n. _____, rappresentata da _____, nato a _____ il _____, giusta procura del _____,
conferita da _____ nella sua qualità di _____ della predetta società, autenticata nelle firme dal
Notaio _____ con Repertorio n. _____ - raccolta n. _____, che si allega al presente atto
sotto lettera "A";

PREMESSO CHE:

- INPDAP ha effettuato una Gara Comunitaria a Procedura Aperta, per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN dell'INPDAP", della quale la Società _____ in data _____ è risultata aggiudicataria, come da determinazione n° _____ del _____;

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

Definizioni

Ai sensi del presente Contratto, i seguenti termini assumono il significato che segue:

- **"Contratto"** si intende il presente documento;
- **"Parti"** si intendono INPDAP e l'Impresa quando indicate congiuntamente
- **"Allegati"** si intendono gli allegati al presente contratto:
 - Il disciplinare di Gara
 - il Capitolato Tecnico di Gara
 - l'Offerta economica della Ditta
 - il Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI)



Art. 1. Efficacia delle premesse e degli allegati

Tutto quanto definito in premessa e gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto

Art. 2. Norme di riferimento

L'esecuzione del contratto è regolata:

- a) dalle clausole del presente contratto, comprensivo degli Allegati, che costituiscono la manifestazione integrale degli accordi intervenuti tra INPDAP e la DITTA relativamente alla fornitura di cui allo stesso contratto;
- b) dal D.L.vo 12/4/2006, n. 163 e s.m.i. e dal regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'INPDAP, approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 132 del 16.03.2005 e s.m.i.;
- c) dal DPCM 6 agosto 1997, n. 452;
- d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative già emanate in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni di cui ai precedenti punti (a) e (b);
- e) dalle direttive della U.E. e dalle leggi dello Stato che regolano gli appalti pubblici di forniture e servizi.

Art. 3. Oggetto e finalità del Contratto

3.1. Costituisce oggetto del presente contratto la fornitura dei prodotti e l'erogazione di tutti i servizi correlati secondo le specifiche contenute nel Capitolato Tecnico allegato, ed in particolare si riassumono di seguito i servizi previsti:

- manutenzione on-site delle centrali telefoniche delle sedi dell'Inpdap nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino contrattualizzati;
- manutenzione on-site degli apparati attivi e passivi delle LAN di tutte le sedi dell'Inpdap, degli apparati di rete, degli apparati wireless e di altri apparati a disposizione dell'Istituto nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino contrattualizzati;
- servizio di help-desk per le richieste di intervento da tutto il territorio nazionale situato presso l'INPDAP, mediante canale di contatto diversificato, terminale telefonico tradizionale o posta elettronica aziendale. L'help-desk utilizzerà un sistema di trouble-ticketing per gestire le singole richieste di intervento e assistenza con relativo server e postazione (pc portatile e stampante) . Un unico sistema di trouble ticketing sarà utilizzato per la gestione dei ticket relativi a tutte le tipologie di apparati, a tutte le sedi, romane e territoriali e per malfunzionamenti bloccanti e non bloccanti.
- presidio fisso di personale tecnico specializzato sui sistemi TLC (fonia, dati) presso le sedi romane (4 persone) per la gestione delle attività di riconfigurazione sistemi fonia e dati, spostamenti, cambi di abilitazione, riprogrammazione telefoni , realizzazione di nuovi punti LAN;



- gestione di attività di riconfigurazione sistemi, spostamenti, cambi di abilitazione, riprogrammazione messaggi per un totale di 120 interventi per tutte le sedi territoriali sul territorio nazionale (Roma esclusa);
- realizzazione di 200 punti LAN per le sedi Inpdap all'interno del Comune di Roma, da realizzare a cura del personale di presidio con la fornitura dei materiali del cablaggio passivo a cura dell'Appaltatore ;
- sistema di monitoraggio che consenta all'INPDAP il controllo in tempo reale della gestione del singolo trouble-ticket, delle statistiche di gestione del Servizio per tipologia di apparati (fonia, dati) e della reportistica relativa ai parametri contrattuali del Servizio;
- definizione di un Responsabile indicato dall'Appaltatore in qualità di punto unico di supervisione, gestione dell'intero Servizio per tutta la durata contrattuale.

3.2. attivazione dei servizi entro 10 giorni solari dalla data di richiesta formale dell'Istituto con erogazione del servizio di manutenzione, presidio fisso, help desk con consegna, installazione collaudo del server e del software di trouble ticketing e della postazione per l'help-desk salvo ogni possibile anticipo e fino al termine del periodo di validità del presente contratto

3.3. La Ditta si impegna a fornire i servizi richiesti dall'INPDAP presso le sedi indicate dai rappresentanti dell'Istituto.

3.4. La Ditta è l'unico responsabile nei confronti dell'INPDAP dell'esecuzione delle attività previste dal presente contratto. L'adempimento da parte della Ditta delle obbligazioni di cui al presente Contratto dipende dall'adempimento, da parte dell'INPDAP, delle obbligazioni a suo carico indicate nell'articolo "Obbligazioni a carico delle Parti".

3.5. I termini indicati nel presente contratto si intendono sempre in giorni solari, tranne differente esplicita indicazione.

3.6. Durante il periodo di validità del contratto, l'Istituto potrà richiedere alla Ditta aggiudicataria prestazioni aggiuntive a tariffe e condizioni determinate in sede di gara, entro il limite del 20% dell'importo di aggiudicazione.

Art. 4. Qualità dei Servizi

La Ditta si impegna ad operare secondo la norma UNI EN ISO 9001-2000 rispettando i Livelli di Servizio specificati nel Capitolato Tecnico al § 5 ed utilizzando le proprie migliori conoscenze ed esperienze, nonché metodi già sperimentati e personale qualificato.

Il mantenimento della validità della certificazione è richiesto anche per tutto l'arco della durata della manutenzione, pena la rescissione del contratto.

Art. 5. Durata e decorrenza

5.1. Il contratto ha una durata complessiva di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula dello stesso.



5.2. Ai sensi dell'art. 1456 c.c., "clausola risolutiva espressa: i contraenti convengono espressamente che il contratto si risolva nel caso che una determinata obbligazione non sia adempiuta secondo le modalità stabilite. In questo caso la risoluzione opera di diritto (art. 1517 c.c.) quando la parte interessata dichiara all'altra che intende valersi della clausola risolutiva".

E' fatto salvo ogni ulteriore diritto delle parti, nel caso in cui si verificano eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria ed economica tali da porre in evidente pericolo l'adempimento delle obbligazioni. Inoltre, le Parti espressamente convengono che alla risoluzione si applichino le norme del "Capitolato d'Oneri Generali del Provveditorato dello Stato per le forniture e Servizi" e del "Capitolato d'Oneri per i servizi in materia informatica" (art. 37, 39, 40 del DM 28.10.85 e art. 3-61 del DM 8.2.6), articoli che s'intendono qui integralmente richiamati.

Art. 6. Comunicazioni tra le Parti e modifiche

6.1. Ciascuna Parte nominerà un "Responsabile di Progetto" il quale sarà responsabile, per conto di tale Parte e per tutta la durata contrattuale, del coordinamento nell'erogazione dei Servizi. Ciascuna Parte potrà, inoltre, nominare dei "Capi Progetto Operativi" che saranno responsabili, per conto di tale Parte, della qualità tecnico/funzionale e prestazionale dei singoli Servizi erogati.

Art. 7. Modalità di svolgimento del servizio, tempi di realizzazione e durata del servizio e i livelli del servizio

Le Modalità di svolgimento del servizio, i tempi di realizzazione e durata del servizio, nonché i livelli del servizio stesso sono dettagliatamente specificati nel Capitolato Tecnico e nei suoi allegati e nell'allegato del Contratto, che costituiscono parte integrante della documentazione di gara.

Art. 8. Importo contrattuale

8.1. L'importo massimo del presente contratto, _____, è stabilito in € (_____) IVA esclusa.

8.2. Tutti i corrispettivi indicati nel presente Contratto non sono comprensivi di I.V.A. e di ogni altra tassa applicabile o dovuta che rimane, comunque, a carico di INPDAP.

Art. 9. Modalità di consuntivazione

L'emissione del Verbale di Collaudo positivo, sottoscritto dalla Ditta e da INPDAP autorizzerà l'emissione di fatture da parte della Ditta, con le modalità previste nel successivo comma 10.1.



Art. 10. Fatturazione e pagamento

La fatturazione dei corrispettivi contrattuali di cui al precedente articolo 8 verrà effettuata con le seguenti modalità:

10.1. L'Impresa, dopo la consegna e previo esito positivo del collaudo, potrà emettere fattura in triplice copia.

Tali pagamenti, al netto degli eventuali importi detratti per penale, saranno condizionati all'attestazione di collaudo positivo.

In difetto di tale notificazione, l'Impresa accetterà il pagamento secondo le modalità concordate.

10.2. Le fatture dovranno essere inviate dalla Ditta a mezzo lettera raccomandata postale o a mano per la liquidazione in via posticipata. I pagamenti saranno eseguiti entro sessanta giorni dalla ricezione della relativa fattura mediante accredito presso gli istituti di seguito specificati, ove non risultino contestazioni circa la rispondenza della fornitura agli obblighi contrattuali. Il termine sopraindicato di 60 gg sarà interrotto da eventuali richieste di chiarimenti o integrazione alla documentazione necessaria ai pagamenti. L'Impresa, sotto la propria responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra.

Tutti i pagamenti saranno effettuati mediante bonifico bancario sul c/c dell'Impresa.

- Estremi per accredito fatture emesse: sul c/c n. _____ della Banca Codice IBAN _____

10.3. Le fatture relative ai servizi oggetto del presente Contratto dovranno essere inviate al seguente indirizzo:

INPDAP – Direzione Centrale Sistemi Informativi – Ufficio II Via Quintavalle, 32 – 00173 ROMA o ad eventuale altro indirizzo che sarà comunicato da INPDAP.

Art. 11. Oneri fiscali e spese contrattuali

Sono a carico della Ditta tutte le spese contrattuali e tutti gli oneri fiscali attualmente applicabili, ad eccezione di quelli per i quali sussiste l'obbligo di rivalsa. A tal fine, la Ditta espressamente dichiara che le prestazioni di cui al presente Contratto sono effettuate nell'esercizio di Impresa, che trattasi di operazioni imponibili e non esenti dall'imposta sul valore aggiunto, che la Ditta è tenuta al versamento e che le compete quindi la rivalsa della detta imposta, ai sensi del DPR 26 ottobre 1972 n.633. Al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, in caso d'uso, ai sensi dell'art.40 del DPR 26 aprile 1986 n.131. Per quanto riguarda eventuali tasse, imposte o contributi futuri, essi saranno a carico dell'Istituto o della Ditta secondo quanto stabilito per Legge.



Art. 12. Deposito cauzionale

A garanzia dell'esecuzione del contratto, l'Impresa si impegna a costituire un deposito cauzionale di € ,00 , pari al 5% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, in considerazione del possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2000, mediante polizza fidejussoria o fidejussione bancaria – rilasciate rispettivamente da primaria compagnia autorizzata ai sensi della legge n. 348/82 o da azienda di credito – incondizionata e prevedente espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale. La cauzione, costituita a garanzia dell'adempimento degli obblighi contrattuali, del risarcimento dei danni derivanti dal mancato adempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme pagate in più dall'INPDAP a causa dell'inadempimento della Ditta, salvo l'esperimento di ogni altra azione a tutela degli interessi dell'INPDAP, sarà svincolata, su richiesta dell'Impresa, al termine del rapporto contrattuale, previo accertamento dell'avvenuto puntuale e completo adempimento da parte della Ditta, di tutti gli obblighi contrattuali.

L'Impresa si impegna a reintegrare, ove fosse necessario, per intero il deposito cauzionale, ridotto a seguito delle detrazioni per penalità, entro 10 giorni dalla richiesta dell'Istituto.

Art. 13. Avvalimento e subappalto

I due istituti sono consentiti nel rispetto del D.L.vo 163/06 e s.m.i

Art. 14. Sicurezza dei dati e obblighi in materia di trattamento dei dati personali.

Le attività oggetto del presente contratto implicano, da parte dell'Impresa, il trattamento dei dati personali di cui è titolare INPDAP, ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito definito per brevità anche il "Codice").

L'Istituto, ai sensi del comma 2 dell'art. 29 del Codice, riconosce che l'Impresa dispone delle autonomie operative necessarie, dell'esperienza, delle capacità e l'affidabilità necessarie a fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

Pertanto, l'Impresa, nell'ambito delle prestazioni oggetto del contratto effettua le operazioni di trattamento dei dati personali nel rispetto delle prescrizioni previste dalla suddetta normativa. In particolare, l'Impresa, con la sottoscrizione del presente contratto, viene nominata dall'INPDAP, Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 29 del Codice.

I relativi compiti vengono descritti nel dettaglio in un separato atto (il cui modello viene allegato al presente contratto), che la Ditta contestualmente si impegna a provvedere alla sua sottoscrizione, entro il termine di quindici giorni, dalla data di stipulazione del presente contratto.

Art. 15. Riservatezza

15.1. Le Parti si impegnano a trattare tutte le informazioni, dalle Parti ritenute come riservate e comunque non finalizzate alla pubblica diffusione, delle quali vengono a conoscenza in relazione all'esecuzione del presente Contratto, come informazioni riservate e a tal fine portanti la dicitura "confidenziale". Tali informazioni possono comprendere per esempio dati di natura tecnica,



commerciale o organizzativa. Durante il periodo di validità del presente Contratto e anche successivamente, le Parti non faranno uso di tali informazioni riservate per qualsivoglia scopo che non sia la realizzazione dei Servizi e non renderanno tali informazioni riservate accessibili a terze parti, ad eccezione dei casi in cui ciò sia richiesto dalla legge. La Ditta si atterrà, comunque, a quanto disposto in materia dal citato D.lgs 196/03 e s.m.i..

15.2. Questo obbligo di riservatezza non sarà applicato a quelle informazioni o conoscenze in relazione alle quali una delle Parti sia in grado di dimostrare di aver legalmente ricevuto tali informazioni da una terza parte o che tali informazioni fossero già di pubblico dominio.

15.3. Le Parti imporranno analoghi obblighi di riservatezza ai propri funzionari, dirigenti, dipendenti e sub fornitori. Tale obbligo sussisterà fino ai 5 anni successivi alla scadenza di tale contratto.

Art. 16. Obbligazioni a carico delle Parti

16.1. la Ditta si impegna a fornire, durante tutto il periodo contrattuale e senza ulteriori oneri per l'Istituto,

16.2. la Ditta si impegna, ora per allora, a garantire la disponibilità a oggetto della presente fornitura, almeno per i successividalla scadenza contrattuale.

Art. 17. Rispetto delle norme in materia di lavoro e dei principi generali in materia di etica professionale.

17.1. La Ditta si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi. La Ditta si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, che sono impiegati nelle prestazioni oggetto del presente Contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località.

17.2. INPDAP, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione alla Ditta delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro e valutazione delle controdeduzioni dello stesso, si riserva il diritto di operare una ritenuta pari al massimo al 20% (venti per cento) dell'importo massimo contrattuale. Tale ritenuta sarà rimborsata soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che la Ditta si sia posta in regola; la Ditta non potrà vantare diritto alcuno per il pagamento ritardato in conformità al presente articolo.

17.3. Il Fornitore riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nelle lavorazioni oggetto del presente contratto e dichiara di assumere in



proprio ogni responsabilità in caso di infortunio e di danni arrecati alle persone e alle cose, sia dell'Istituto che di terzi, in dipendenza di colpa nell'esecuzione delle prestazioni stabilite

17.4. La Ditta si impegna a intrattenere con l'INPDAP e suoi dipendenti, e con i fornitori, una corretta condotta nel rispetto delle normative vigenti, dei comuni principi di etica professionale e in linea con i quelli previsti dallo standard internazionale Social Accountability 8000 (SA8000).

Art. 18. Dichiarazioni di garanzia

18.1. La Ditta dichiara quanto segue:

- l'accettazione incondizionata di tutti gli articoli del presente contratto, anche ai fini di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile;
- l'impegno a tenere sollevato ed indenne l'INPDAP da tutte le controversie che dovessero comunque insorgere per la proposta e l'impiego di metodi, dispositivi e materiali coperti da brevetto;
- l'impegno ad assumere a proprio carico ogni onere conseguente all'uso di tali metodi, dispositivi e materiali;
- l'impegno a tenere sollevato l'INPDAP da qualsiasi responsabilità e onere derivante da eventuali danni arrecati dal personale della Ditta e/o da personale di eventuali suoi sub-fornitori nei confronti dell'INPDAP e/o di terzi nello svolgimento dei servizi di cui al presente contratto; l'assenza dello stato di fallimento, liquidazione, amministrazione controllata, concordato preventivo, sospensione dell'attività, o di procedimenti finalizzati ai presenti stati, nell'ultimo quinquennio.
- l'assenza di procedimenti in corso per reati connessi alla condotta professionale di forniture e prestazione di servizi;
- l'assenza di inadempimento ad obblighi riguardanti il pagamento dei contributi di sicurezza sociale o obblighi tributari.

18.2. La Ditta dichiara la piena incondizionata conoscenza ed accettazione di tutte le condizioni e circostanze in cui deve svolgersi la fornitura e di quelle che comunque vi possono influire.

Art.19. Inadempienze e responsabilità

19.1. Qualora una qualsiasi delle due Parti dovesse rendersi conto di non essere in grado di adempiere ai propri obblighi contrattuali o dovesse prevedere un ritardo nel loro adempimento, la Parte inadempiente informerà immediatamente l'altra Parte, indicando le ragioni che hanno determinato l'inadempienza o il ritardo.

19.2. Qualora una Parte dovesse dimostrare che un ritardo è dovuto a cause di forza maggiore, in base a quanto stabilito dall'Art. 21 del presente Contratto, la scadenza sarà rimandata del tempo necessario e non sarà imposta alcuna riduzione di compenso o penale o altro tipo di indennizzo.



19.3. La Parte inadempiente, per qualsivoglia ragione, comprese le ragioni di forza maggiore, prenderà tutte le misure ragionevolmente possibili, a sue spese, per porre rimedio all'inadempienza nel più breve tempo possibile o almeno per mitigare i danni risultanti da tale inadempienza.

19.4. Sono a carico dell'Impresa le responsabilità per danni causati a INPDAP e/o a terzi nell'esecuzione del presente contratto dal suo personale e dai suoi sub appaltatori, in particolare:

- La Ditta, nel caso di danni causati da dolo o colpa grave, sarà responsabile per i danni causati alle persone e alle proprietà illimitatamente,
- per perdite pecuniarie la Ditta sarà responsabile fino a un ammontare massimo pari al valore del presente contratto.
- La Ditta assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o beni, tanto dell'Impresa quanto dell'INPDAP o di terzi in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili anche se eseguite da parte di terzi.

19.5. INPDAP trasmetterà sollecitamente notifica scritta alla Ditta di eventuali danni o perdite per le quali la Ditta risulti responsabile ai sensi del precedente comma.

19.6. Nessuna azione per eventuali richieste di indennizzo sollevate ai sensi del precedente comma può essere promossa trascorso un anno dal momento in cui si è manifestata la causa dell'inadempimento o dal momento in cui la parte, che avrebbe avuto il diritto di agire, ha avuto conoscenza della causa medesima.

Art. 20. Penalità

Ad ogni inadempienza relativa a ciascuna attività è associata una penale espressa come segue:

- l'importo relativo all'ammontare delle penali da corrispondere nell'anno solare non potrà superare la soglia del 15% dell'importo contrattuale annuale;
- una penale, qualora il livello delle prestazioni del servizio di help-desk e di presidio tecnico scendano al di sotto dei livelli di servizio giornalieri e/o mensili indicati dettagliatamente nell'allegato al punto 3.1.
- una penale, qualora il livello delle prestazioni del servizio di Manutenzione scendano al di sotto scendano al di sotto dei livelli di servizio mensili indicati dettagliatamente nell'allegato al punto 3.2.

Le penali non potranno essere applicate nei casi di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta.

Tutte le penali si intendono IVA esclusa.

Si rinvia, comunque, a quanto contenuto nel paragrafo 3, pagine 19-25 dell'allegato al presente contratto.



Art. 21. Risoluzione contratto

La risoluzione del contratto può avvenire, nei casi stabiliti dalla legge, per i seguenti motivi:

- per inadempimento di una delle parti;
- per impossibilità sopravvenuta;
- per eccessiva onerosità.

Inoltre la risoluzione opera di diritto:

- Nel caso di "clausola risolutiva espressa", come indicato al punto 5.2,
- in caso sia previsto un termine essenziale per adempiere e questo scada senza che la prestazione sia stata adempiuta (art. 1457 c.c.);
- in caso la parte non inadempiente richieda l'adempimento mediante diffida ad adempiere (art. 1454 c.c.).

L'Istituto, inoltre, si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto nel caso di ritardo nella fornitura, per un periodo superiore a 30 giorni, o qualora l'importo complessivo delle penali applicate raggiunga un valore pari al 20% del valore contrattuale e in ogni caso di grave inadempienza che possa creare incompatibilità con la prosecuzione del rapporto di lavoro. La risoluzione potrà avvenire con una semplice comunicazione all'Impresa.

L'INPDAP si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto dopo 3 mesi consecutivi di superamento delle soglie stabilite per i livelli di servizio di Help Desk , presidio e reportistica e di Manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN .

Subordinatamente al presente Contratto, ciascuna Parte sarà dispensata dalle sue responsabilità e dal rispetto dei propri obblighi in casi di forza maggiore quali a titolo esemplificativo guerra, guerra civile, scioperi generali ed altri eventi simili al di fuori del controllo delle Parti, nonché in caso di sopravvenuta normativa incompatibile con la prosecuzione del contratto, nel qual caso le parti potranno risolvere il contratto di diritto.

Inoltre l'Istituto si riserva la possibilità di interrompere anticipatamente e unilateralmente il Contratto, in toto o in parte, attraverso il recesso senza oneri per l'Istituto, senza incorrere in sanzioni o penalità, con un preavviso di 30 giorni.

Art. 22. Varie

22.1. Principi di buona pratica nel settore informatico

Nell'adempiere al presente Contratto, INPDAP e la Ditta rispetteranno i principi generalmente riconosciuti di buona pratica nel settore informatico.

22.2. Divisibilità



Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Contratto venga considerata priva di validità o impossibile da eseguire, la validità e l'eseguibilità delle rimanenti disposizioni del Contratto rimarranno inalterate. In caso di disposizione che non venga ritenuta valida o eseguibile, in tutto o in parte, le Parti giungeranno, in buona fede, ad un accordo per sostituire tale disposizione con una disposizione valida ed eseguibile che, per quel che riguarda gli effetti economici, risulti, nel migliore dei modi, conforme con la disposizione non valida e non eseguibile in un modo che sia coerente con le intenzioni comuni delle Parti.

22.4. Cessione del contratto

Il presente contratto non è cedibile a terzi.

Art. 23. Foro Competente

Ogni eventuale controversia derivante dal presente contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione, sarà rimessa alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Roma,

Per INPDAP

Per Ditta



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - Gara per la fornitura del servizio di manutenzione delle Infrastrutture Fonia e LAN dell'INPDAP

Le parti dichiarano di accettare espressamente le clausole dei seguenti articoli:

art. 20 (penali), art. 21 (risoluzione del contratto) e art.23 (Foro competente)

Per INPDAP

Per Ditta



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - Gara per la fornitura del servizio di manutenzione delle Infrastrutture Fonia e LAN dell'INPDAP

Allegato I:

“Prezzo/Corrispettivo”

Alla Procedura Aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN dell'INPDAP.



1. Prezzi e corrispettivi dei Servizi

1.1. Servizi base

Il corrispettivo mensile, al netto dell'IVA, per le prestazioni oggetto del contratto è pari a € XXXXXXXX (XXXXXXXX).

Il Servizio sarà soggetto ai Livelli di servizio ed alle penali come descritto nelle successive sez. 2 e 3.

2. Livelli di Servizio xx

XXXXXXXX si impegna a prestare un servizio di elevata qualità rispetto agli standard di mercato e, comunque, assicura per l'intero periodo di durata del presente contratto il mantenimento di livelli di servizio così come indicato nell'allegato capitolato tecnico (par.7).

Il servizio viene fornito in gestione completa e prevede quindi anche la manutenzione di tutti gli apparati hardware e degli strumenti software a corredo.

2.1. Servizi di help-desk, presidio e reportistica

Il Servizio di Help desk sarà presidiato dall'operatore dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (pausa tra le ore 13,00 e le ore 14,00).

Orario servizio help-desk:	Lun-Ven 8.00: 17.00 (festivi esclusi) Pausa orario 13,00-14,00
Orario presidio personale presso sedi di Roma	Lun-Ven (festivi esclusi) 8.00- 16.30. 4 persone con turno anche nella pausa



	orario 13,00-14,00
Numero chiamate giornaliere su help-desk	Tutte gestite nello stesso giorno
Forniture report mensili come da par. 3.8	Completi entro i primi 10 giorni solari del mese successivo
Consultazione on-line per i rappresentanti dell'Inpdap della reportistica del sistema di workflow	Garantito nel 98% dei tentativi di accesso
Assenza del requisito per i due tecnici del presidio fonia ed eventuali loro sostituti (durante periodi di ferie e malattia) della certificazione di partecipazione a corsi di formazione	I due tecnici del presidio fonia devono certificare di aver partecipato con profitto a corsi di specializzazione per Sistemi di Comunicazione HiPath 4000 e per Sistemi di Comunicazioni AVAYA 8700
Assenza del requisito di specializzazione (ECF 200 ed ENA) per il singolo tecnico di presidio e per eventuali sostituti (durante periodi di ferie e malattia)	Gli specialisti per la parte cablaggio dovranno avere, uno l'attestazione della certificazione Extreme Networks di superamento del corso ECF-200 (Extreme Networks Configuration Fundamentals) e l'altro deve aver acquisito il certificato ENS
Mancata registrazione di un malfunzionamento di tipo bloccante	Ciascun guasto bloccante deve essere immediatamente registrato, sia pure sommariamente, contestualmente all'avvio delle procedure di ripristino
Mancata restituzione di apparecchi telefonici guasti da riparare entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla sede INPDAP	Ogni apparecchio telefonico guasto ritirato per la riparazione deve essere restituito all'Istituto entro 15 giorni
Mancata fornitura, installazione e configurazione della piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing	La piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing deve essere fornita dall'Appaltatore entro 10 giorni dalla richiesta dell'Istituto
Mancata fornitura del piano di sicurezza nei	Entro 30 giorni solari dalla firma del



termini previsti	contratto, l'Appaltatore dovrà fornire all'INPDAP il piano di sicurezza
Esecuzione periodica (trimestrale) delle procedure di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow	Entro tre mesi dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà avere realizzato ed eseguito la procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow, da ripetere con cadenza trimestrale.

In caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio enunciati, INPDAP applicherà le penali di cui alla successiva sezione 3.

2.2. Livelli di servizio della manutenzione delle infrastrutture Fonia e LAN

Per il livello di servizio relativo agli interventi di manutenzione si intende il rispetto dei tempi indicati nel paragrafo 5 del capitolato tecnico come di seguito riportato:

- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;



- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;
- Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi;

3. Penali

Nei riguardi delle componenti di Servizio descritte nella sezione precedente, vengono definite delle penali a carico di XXXXXX laddove non dovessero essere garantiti i livelli di servizio concordati.



In ogni caso l'importo relativo all'ammontare delle penali corrisposte da XXXXXX ad INPDAP nell'anno solare non potrà superare la soglia del 15% dell'importo contrattuale annuale.

L'INPDAP si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto dopo 3 mesi consecutivi di superamento delle soglie stabilite per i livelli di servizio riportati nelle precedenti sezioni 2.1 e 2.2.

Per la verifica di ciascun livello di servizio saranno forniti dalla società XXXXXX opportuni report mensili, concordati con la Direzione Centrale Sistemi Informativi dell'INPDAP.

Le penali non potranno essere applicate nei casi di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta.

Tutte le penali indicate sono IVA esclusa.

3.1. Prestazioni del servizio di help-desk e di presidio tecnico

XXXXXX dovrà corrispondere a INPDAP una penale qualora il livello delle prestazioni del servizio di help-desk e di presidio tecnico scendano al di sotto dei seguenti livelli di servizio giornalieri e/o mensili:

Prestazione	Penale
Orario servizio help-desk	100,00 euro (cento/00) per ogni ora di assenza dal servizio. 800,00 euro (ottocento/00) per ogni giorno di assenza dal servizio.
Orario presidio personale presso sedi di Roma	100,00 euro (cento/00) per ogni ora di assenza dal servizio della singola unità di presidio. 800,00 euro (ottocento/00) per ogni giorno di assenza dal servizio della singola unità di presidio.
Assenza del requisito per i due tecnici del presidio fonia ed eventuali loro sostituti (durante periodi di	400,00 euro (quattrocento/00) per ogni giorno di presenza in servizio di persona non



ferie e malattia) della certificazione di partecipazione a corsi di formazione	certificata.
Assenza del requisito di specializzazione (ECF 200 ed ENA) per il singolo tecnico di presidio e per eventuali sostituti (durante periodi di ferie e malattia)	400,00 euro (quattrocento/00) per ogni giorno di presenza in servizio di persona non certificata.
Mancata registrazione di un malfunzionamento di tipo bloccante	1.000,00 euro (mille/00) per ogni registrazione di malfunzionamento bloccante trovato
Mancata restituzione di apparecchi telefonici guasti da riparare entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla sede INPDAP	50,00 euro (cinquanta/00) per apparecchio telefonico guasto non restituito entro 15 giorni lavorativi
Mancata fornitura, installazione e configurazione della piattaforma Hw e Sw di Trouble Ticketing	100,00 euro (cento/00) per ciascun giorno di ritardo nella operatività della piattaforma dall'undicesimo al quindicesimo giorno 200,00 euro (duecento/00) per ciascun giorno di ritardo nella operatività della piattaforma dal sedicesimo giorno
Numero chiamate giornaliere su help-desk: chiamate perse nel giorno	50,00 euro (cinquanta/00) per ogni chiamata persa nel giorno.
Forniture report mensili come da par. 3.8 entro i primi 10 giorni solari del mese successivo	100,00 euro (cento/00) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai primi 10 giorni solari del mese successivo di consegna dei report COMPLETI
Consultazione on-line per i rappresentanti dell'Inpdap della reportistica del sistema di workflow	100,00 euro (cento/00) per ogni punto percentuale superiore al 2% (giornaliero)
Consegna all'Inpdap, entro 30 giorni solari dalla firma del contratto, del piano di	500,00 euro (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo nella consegna del piano di



sicurezza	sicurezza
Entro tre mesi dalla firma del contratto, l'Appaltatore dovrà avere realizzato ed eseguito la procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow, da ripetere con cadenza trimestrale	500,00 euro (cinquecento/00) per ogni mancata esecuzione trimestrale della procedura di backup della banca dati relativa al sistema di work-flow.

3.2. Prestazioni del servizio di Manutenzione

XXXXXX dovrà corrispondere a INPDAP una penale qualora il livello delle prestazioni del servizio di Manutenzione scendano al di sotto delle seguenti livelli di servizio mensili:

Requisito	Tempo di ripristino	Penale mensile
Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 2 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	
Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	€ 3.000,00 (tremila/00) + € 100,00 (cento/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 6.000,00 (seimila/00)
Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95%	> 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	



dei casi		
Centrali telefoniche – sedi di Roma. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	€ 500,00 (cinquecento/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.000,00 (mille/00)
Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 4 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	
Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	€ 1.000,00 (mille/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.500,00 (millecinquecento/00)
Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	
Centrali telefoniche – sedi sul territorio nazionale. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8	> 16 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	€ 500,00 (cinquecento/00)



alle ore 17 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi		
Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 2 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	
Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	€ 5.000,00 (cinquemila/00) + € 100,00 (cento/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 7.500,00 (settemilacinquecento/00)
Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 4 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	
Apparati dati – Allegato “B”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta), tutti i giorni, festivi infrasettimanali inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 95% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 5% dei casi	€ 1.000,00 (mille/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 1.500,00 (millecinquecento/00)



Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 4 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 4 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	
Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti bloccanti (oltre il 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	€ 2.000,00 (duemila/00) + € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun punto percentuale superiore al 6% fino ad un massimo di € 3.000,00 (tremila/00)
Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di intervento per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 8 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 8 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	
Apparati dati – Allegato “C”. Tempi di ripristino per guasti non bloccanti (meno del 30% della sede coinvolta) da lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17,00 entro 16 ore dalla ricezione della segnalazione nel 85% dei casi	> 16 ore per una casistica superiore al 15% dei casi	€ 500,00 (cinquecento/00)

Roma,

XXXXXX

I.N.P.D.A.P.