



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti
dell'Amministrazione Pubblica*

GARA A PROCEDURA APERTA
PER LA FORNITURA DI SISTEMI DI ACCOGLIENZA E RILEVAZIONE
DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER LE SEDI INPDAP (INIZIATIVA
“METTIAMOCI LA FACCIA”).

CAPITOLATO D'ONERI E DISCIPLINARE TECNICO



SOMMARIO

1. Premessa e contesto della fornitura.....	1
2. Oggetto e durata dell'appalto.....	2
3. Caratteristiche dei sistemi hardware e relativi software di base da fornire.....	3
4. Dimensionamento a massimale della fornitura	4
5. Manutenzione in garanzia di quanto fornito	4
6. Pianificazione delle consegne	5
7. Certificazioni di qualità e di sicurezza.....	5
8. Coordinamento del progetto	6
9. Verifica di quanto fornito	6
10. Livelli di servizio e penali	7
10.1. Consegna	7
10.2. Manutenzione in garanzia.....	7
11. Responsabilità e obblighi dell'Impresa	7
12. Offerta	8
13. Fatturazione.....	9
14. Protezione dati	9
15. Sicurezza dei dati	9
16. Riservatezza	10
17. Ipotesi di risoluzione del contratto	10
18. Cessione del credito – Divieto di cessione e di subappalto.....	12
19. Proprietà e diffusione dei dati.....	12
20. Norme regolatrici.....	13
21. Foro competente	13
APPENDICE 1 – CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'HARDWARE	14
APPENDICE 2 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA.....	17



GARA PER LA FORNITURA DI SISTEMI DI ACCOGLIENZA E RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION PER LE SEDI INPDAP

CAPITOLATO D'ONERI E DISCIPLINARE TECNICO

1. Premessa e contesto della fornitura

INPDAP intende, attraverso la fornitura cui si riferisce questo Capitolato, estendere ad ulteriori proprie sedi sul territorio, aggiuntive rispetto a quelle dove è già presente, un sistema di accoglienza e rilevazione della *customer satisfaction* conforme alle linee guida dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di *emoticons*, la soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono).

INPDAP ha già allestito con un sistema di accoglienza e rilevazione della *customer satisfaction basato su emoticons* un primo insieme di sedi pilota – in totale 22 - attraverso procedure di gara espletate nel 2009 e nel 2010. Con questa sperimentazione le sedi pilota sono state dotate, oltre che dei totem per la rilevazione della *customer satisfaction*, anche di un sistema di elimina code e di altri strumenti per facilitare l'informativa agli utenti che si recano presso le sedi. INPDAP ha realizzato con queste iniziative pilota anche un sistema centralizzato per l'analisi delle statistiche sulla *customer satisfaction* e per la produzione di reportistica, sia ad uso interno, sia per la trasmissione di informative al Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Inoltre, sempre attraverso le citate iniziative contrattuali, INPDAP ha realizzato un sistema software che permette agli utenti di prenotare via web la visita alla sede e poi, una volta fruito del servizio, di esprimere sempre via web la propria soddisfazione riguardo il servizio di cui hanno fruito, in alternativa al giudizio espresso sul totem installato nelle sedi.

Più in dettaglio, il sistema di rilevazione della *customer satisfaction* (nel seguito anche sinteticamente C.S.) basato su *emoticons* di cui dispone oggi INPDAP è organizzato come segue.

Il servizio prevede il rilascio all'utente che arriva in sede di un ticket di prenotazione tramite una delle due postazioni (Totem) collocate presso la sede. Le postazioni sono dotate di un monitor touch-screen, dove l'utente visualizza l'elenco dei servizi disponibili, prenota il turno allo sportello selezionando il servizio desiderato sul monitor e ritira il tagliando che riporta il numero del proprio turno in relazione al servizio richiesto, il numero di clienti in attesa, un bar-code con numero in chiaro che identifica univocamente la prestazione per consentire la votazione ed i dati identificativi della sede con i rispettivi orari di apertura.

Al servizio base di accoglienza in sede sono stati aggiunti la possibilità per gli utenti di prenotazione on-line – sul sito web INPDAP - della prestazione presso la sede prescelta e la possibilità – per chi ha usufruito della prestazione - di esprimere il proprio giudizio sulla prestazione anche in un secondo momento, sempre via web, in alternativa alla possibilità di esprimere direttamente il giudizio presso il totem di sede (il voto on line va effettuato al massimo entro 24 ore dalla prestazione).



In ogni sede è presente inoltre un adeguato numero di monitor LCD 42" (il numero varia in ragione della dimensione della sede) che visualizzano la disponibilità degli sportelli aperti e lo stato di avanzamento delle code presso ogni sportello. Ogni qualvolta viene fatta avanzare una coda, un sintetizzatore vocale invita il cliente a presentarsi allo sportello presso il quale è atteso.

Un sistema di sintesi vocale, quindi, consente di diffondere nella sala di attesa della sede di video e news prodotti e distribuiti dall'Area Comunicazione dell'Istituto.

Infine, un software centralizzato raccoglie i dati trasmessi dai totem delle sedi e produce report statistici sulla C.S. e sull'utilizzo dei servizi di sportello INPDAP.

Come detto, dopo la prima fase pilota, INPDAP intende estendere il sistema integrato di accoglienza e rilevazione della C.S. basata su emoticons alle ulteriori proprie sedi dislocate sull'intero territorio nazionale. L'estensione riguarda solo la fornitura del materiale hardware e software di base necessario all'allestimento delle sedi, in quanto le componenti di sviluppo del software applicativo per la rilevazione della customer satisfaction e i servizi di installazione, manutenzione e gestione dei sistemi presso le sedi, sia per quanto riguarda l'hardware e software di base richiesto con la gara cui si riferisce questo capitolato, sia per quanto riguarda il software applicativo, sono stati acquisiti da INPDAP ricorrendo ad altri contratti che l'Istituto ha già in essere.

2. Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto dell'appalto è la fornitura di un insieme di beni necessari a dotare le sedi INPDAP sull'intero territorio nazionale di un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* basata su emoticons relativa ai servizi pubblici conforme alle linee guida dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

I beni richiesti sono indicati nel successivo §3 La fornitura è a consumo e permetterà di coprire, indicativamente, gli allestimenti di un massimo di 90 sedi INPDAP distribuite sull'intero territorio nazionale. La quantità di materiale da fornire a massimale è indicata, per tipologia, nel successivo §4. All'Impresa aggiudicataria è richiesta la fornitura dei beni e servizi di cui sopra e la loro consegna presso le sedi INPDAP. La installazione e messa in esercizio di quanto fornito presso le sedi è a carico di INPDAP. Il software di rilevazione della customer satisfaction non è oggetto della fornitura e sarà installato da INPDAP sulle apparecchiature fornite. La fornitura sarà regolata da ordinativi di acquisto e Piani di consegna, definiti come specificato in questo stesso Capitolato.

In sede di offerta economica, l'Impresa dovrà definire un listino prezzi unitario dei singoli componenti della fornitura richiesti. INPDAP procederà quindi, durante il periodo di validità del contratto, ad emettere di volta in volta singoli ordinativi che potranno riferirsi anche a piccoli quantitativi di materiale. A fronte di tali ordinativi l'Impresa definirà un Piano delle consegne. INPDAP si riserva di arrivare o meno a coprire il massimale di componenti per tipologia definito in questo Capitolato, a suo insindacabile giudizio e secondo le proprie esigenze. Le consegne avverranno nei modi di cui al successivo §6.

La durata del contratto è di 24 mesi a partire dalla data di stipula. Gli ordinativi saranno emessi da INPDAP al massimo entro 23 mesi solari dalla data di stipula.



Tutti i beni forniti devono essere coperti da garanzia del fornitore per 12 mesi dalla data di collaudo con esito positivo. In caso di garanzia eventualmente fornita da terze parti, questa deve coprire il medesimo periodo ovvero essere integrata a cura dell'Impresa aggiudicataria del contratto.

Si precisa che tutte le caratteristiche indicate in questo Capitolato per i beni richiesti sono obbligatorie e dovranno essere rispettate dall'offerta dell'Impresa a pena di esclusione dalla procedura di aggiudicazione.

3. Caratteristiche dei sistemi hardware e relativi software di base da fornire

Si chiede di fornire i beni di seguito indicati, nelle quantità a massimale definite nella successiva tabella 1. Il dettaglio delle caratteristiche tecniche minime che tali beni devono possedere sono riportate nell'Appendice 1.

- a) **TOTEM in grado di erogare funzionalità di unità di accoglienza dell'utenza e di prenotazione e funzionalità di rilevazione della *customer satisfaction*.** Tali unità, che devono essere tra loro intercambiabili, racchiudono – ciascuna - un terminale interattivo autoalimentato con schermo LCD *touch screen* da almeno 19" di diagonale e una stampante del biglietto di prenotazione con codice a banda ottica. L'unità deve essere connessa alla rete intranet della sede con connessione ethernet 100 Mbps con connettore RJ45. L'unità deve essere già assemblata e corredata di sistema operativo Microsoft Windows 7 Professional ed antivirus.
- b) **Unità Monitor LCD (deve permettere la visualizzazione delle code di attesa e di visualizzare video informativi).** Dette unità sono dei display LCD (di dimensioni minime 42") che segnalano il numero d'ordine che sta per essere servito e lo sportello dove recarsi e comprendono un dispositivo di segnalazione acustica della chiamata. L'unità deve essere dotata di staffa.
- c) **Unità display di sportello.** Detta unità è costituita da un dispositivo LCD monocromatico da sistemare in prossimità degli sportelli per indirizzare correttamente l'utente al proprio servizio, comprensivi di box di collegamento.
- d) **Unità splitter VGA.** Serve per il collegamento del server con i monitor installati presso la sede. Deve consentire il collegamento fino a 4 monitor in contemporanea.
- e) **Unità server.** Consiste, al minimo, in un PC con sistema RAID 1 e dotato di doppia scheda di rete per la visualizzazione sui display dei filmati e per il collegamento con la sede centrale INPDAP. L'unità deve essere già assemblata e corredata di sistema operativo Windows Server 2008 Standard e antivirus.

Tutti i prodotti offerti devono essere in possesso delle certificazioni di cui al successivo § 7.

Le apparecchiature devono essere fornite complete di quanto necessario per utilizzarle (cavi di connessione, adattatori, cavi di alimentazione, ecc.), di ottima fattura, di alta affidabilità elettrica e meccanica e di altro quanto necessario per verificare il loro corretto e completo funzionamento.

4. Dimensionamento a massimale della fornitura

La tabella che segue definisce le quantità, a massimale, da fornire per i beni da fornire. La quantità effettiva di componenti da consegnare in ogni sede INPDAP verrà specificata dall'Istituto negli ordinativi di acquisto e nel Piano delle consegne di cui al successivo §6.

Tab. 1 - Quantità di componenti da fornire a massimale.

Elemento	Quantità richiesta
Totem	180
Monitor LCD	180
Display di sportello	360
Splitter VGA	90
Server	90

INPDAP si riserva di acquisire nel periodo di validità del contratto un numero di componenti inferiore a quello definito nella tabella 1. INPDAP si riserva di definire ordinativi e Piani di consegna anche solo per piccoli quantitativi di materiale alla volta. Gli ordinativi saranno emessi da INPDAP al massimo entro 23 mesi solari dalla data di stipula del contratto.

5. Manutenzione in garanzia di quanto fornito

Si richiede all'Impresa aggiudicataria di assicurare la manutenzione **in garanzia** su quanto fornito per il periodo complessivo di **12 mesi**, a partire dalla data del collaudo con esito positivo di quanto fornito, senza costi aggiuntivi per INPDAP.

Durante il periodo di assistenza, è a carico dell'Impresa aggiudicataria il buon funzionamento delle apparecchiature fornite, assumendo l'obbligo di sostituirle o ripararle senza alcun addebito per INPDAP. Deve inoltre essere assicurata, mediante propri tecnici specializzati, la necessaria assistenza tecnica finalizzata al corretto funzionamento delle attrezzature oggetto della fornitura, qualora le stesse presentino vizi o difetti di fabbricazione non imputabili a INPDAP, nonché per eliminare guasti, difetti ed in generale, per la soluzione di eventuali problemi che si dovessero presentare agli operatori, comprese quelle per la fornitura di pezzi di ricambio ed il loro montaggio, inerenti riparazione di guasti e/o imperfezioni imputabili a difetti di costruzione, di montaggio o di qualità dei materiali.

Per tutto il periodo di garanzia saranno a carico dell'Impresa tutte le spese per il corretto ripristino dei sistemi, incluso l'eventuale software di base fornito con le apparecchiature.

Per erogare i servizi in argomento l'Impresa dovrà:

- 1) indicare e rendere noti il numero di telefax, l'indirizzo e-mail e/o il numero telefonico di un telefono fisso ai quali possono essere inoltrate le richieste degli utenti;
- 2) definire adeguate modalità operative per la raccolta, la registrazione e l'evasione delle richieste, nonché per dare evidenza ai tempi di evasione;



- 3) disporre in modo permanente di un numero adeguato di tecnici qualificati per l'effettuazione degli interventi richiesti.

6. Pianificazione delle consegne

È richiesta la consegna dei beni oggetto della fornitura presso le sedi INPDAP sull'intero territorio italiano. La quantità di componenti da consegnare in ogni sede sarà indicata da INPDAP in specifici ordinativi. A tal fine, il Responsabile INPDAP del contratto comunicherà di volta in volta all'Impresa l'elenco del materiale richiesto e le sedi INPDAP dove effettuare le consegne, unitamente agli indirizzi della sede e ai recapiti dei referenti di sede che l'Impresa dovrà avere cura di contattare per organizzare la consegna.

Il Responsabile del contratto per l'Impresa dovrà quindi comunicare a INPDAP - entro i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi - il Piano delle consegne di quanto ordinato.

Il Piano dovrà essere approvato dal Responsabile di Contratto di INPDAP e potrà essere aggiornato in ogni momento da INPDAP, sulla base di sopravvenute esigenze.

Le consegne dovranno avvenire entro un massimo di 20 (venti) giorni solari dalla data di approvazione del Piano da parte di INPDAP.

Il prezzo della consegna rientra nel prezzo delle apparecchiature e nulla sarà dovuto in più all'Impresa per tale servizio.

La consegna deve essere accompagnata da apposito verbale compilato dall'Impresa e controfirmato da un funzionario referente dell'Istituto contenente:

- a) la data di consegna;
- b) i riferimenti del contratto di appalto o dell'ordine;
- c) la specificazione delle forniture consegnate.

7. Certificazioni di qualità e di sicurezza

I prodotti forniti dovranno essere conformi alle normative vigenti in materia e alle eventuali modifiche di legge che potranno intervenire nel corso della fornitura, in relazione all'uso cui sono destinati. Per le apparecchiature offerte sono richieste in particolare le seguenti certificazioni:

- Certificazione CE
- Certificazione ISO 14001
- Certificazione ISO 9001

L'Impresa aggiudicataria si impegna a fornire apparecchiature conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Pertanto, è richiesta in sede di Offerta la dichiarazione che le attrezzature sono in regola con la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 9 agosto 2008, n. 81 e s.m.i), con le norme relative alla sicurezza e affidabilità degli impianti (L. 46/1990 e s.m.i. e Decreto Ministeriale n. 37 del 22 gennaio 2008) e con le



norme per la riduzione dell'uso di sostanze pericolose (D. Lgs. n. 151/2005 e s.m.i.) e loro successive modificazioni e integrazioni.

8. Coordinamento del progetto

INPDAP nominerà un Responsabile del contratto, che sarà il destinatario di tutte le comunicazioni previste in questo capitolato e nel contratto a carico dell'Impresa verso INPDAP. Il Responsabile INPDAP sarà contattabile attraverso un indirizzo di email e un numero di telefono, comunicati all'Impresa all'atto della nomina.

L'Impresa nominerà - entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto - un Direttore Lavori che costituirà il riferimento principale per il Responsabile di contratto nominato dall'INPDAP, al quale verranno affidate le mansioni di:

- Interlocuzione primaria con l'Impresa;
- controllo della corretta esecuzione dell'intero progetto;
- supervisione e coordinamento di tutte le attività e prestazioni svolte dall'Impresa;
- responsabilità del completo raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il Direttore Lavori sarà contattabile attraverso un indirizzo di email e un numero di telefono, comunicati dall'Impresa a INPDAP all'atto della nomina.

Il Direttore Lavori sarà affiancato dai responsabili dei diversi servizi che potranno assumere specifiche competenze e responsabilità nella esecuzione di una o più parti della fornitura, interagendo, di norma, con le corrispondenti figure di riferimento nominate dall'Istituto.

Le attività di consegna installazione delle attrezzature, rimozione e collaudo presso le sedi pilota di Inpdap saranno seguite, per conto di INPDAP, dal Referente INPDAP di sede che verrà indicato da INPDAP.

9. Verifica di quanto fornito

La qualità e quantità della merce consegnata, rispetto a quanto indicato nell'Offerta dell'Impresa e nel Piano delle consegne, saranno accertate da personale incaricato dall'Impresa aggiudicataria in contraddittorio con un rappresentante dell'Ente presente presso la sede dove avviene la consegna. All'atto della consegna devono essere forniti anche i manuali d'uso in italiano relativi ai componenti forniti.

A seguito della verifica l'Istituto potrà:

- a) ordinare la rimozione dal luogo del collaudo delle forniture non conformi al contratto di appalto;
- b) ordinare la sostituzione con forniture conformi ed appropriate entro 5 giorni solari.

Al termine del contraddittorio sarà steso un verbale congiunto, da allegare a quello di cui al § 6.

L'Impresa deve provvedere a rimediare ai difetti indicati a sue spese. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa, il committente ha il diritto di assumere o retribuire altre persone per effettuare tali operazioni e di rivalersi sull'Impresa stessa per tutte le spese ad esse conseguenti o inerenti ovvero di detrarre tali spese dalle somme a cui l'Impresa ha o avrà diritto.



A seguito della sostituzione dei beni non conformi, sarà redatto un ulteriore verbale di collaudo definitivo.

10. Livelli di servizio e penali

Le penalità di seguito definite vengono detratte direttamente dal corrispettivo dovuto all'Impresa. Qualora le deduzioni raggiungano il 10% dell'importo del contratto, INPDAP si riserva di risolvere il contratto, con escussione della garanzia prestata, salvo il risarcimento di maggiori danni.

10.1. Consegna

L'Impresa si obbliga ad effettuare la consegna della fornitura presso le sedi INPDAP entro 20 (venti) giorni solari dalla data di approvazione da parte di INPDAP del Piano delle consegne.

Per ogni giorno o frazione di ritardo rispetto ai termini di cui sopra, l'Impresa corrisponderà a INPDAP una penale pari a euro 500 (cinquecento) per ogni sede in cui viene rilevato un ritardo nella consegna anche di uno solo dei componenti ordinati.

Qualora il materiale consegnato non risponda a quanto offerto, come accertato nel verbale di cui al § 9, sarà applicata una penale pari a euro 400 (quattrocento) per ogni verifica che accerta una o più non conformità in quanto consegnato, rispetto a quanto previsto e richiesto nel Piano delle consegne.

10.2. Manutenzione in garanzia

Per ricevere le richieste di intervento, l'Impresa dovrà fornire a INPDAP un indirizzo di email e un numero di telefono, sempre presidiati nell'orario 8-17 dei giorni feriali.

La presa in carico del problema deve avvenire, con comunicazione a INPDAP - via email - delle modalità previste di intervento, entro 1 ora lavorativa dalla trasmissione della richiesta.

Per ogni ora o frazione di ritardo rispetto ai termini di cui sopra, l'Impresa corrisponderà a INPDAP una penale pari a euro 200 (duecento).

Per quanto riguarda l'intervento, esso deve avvenire secondo le seguenti modalità:

- Ripristino hardware presso le sedi periferiche entro 24 ore lavorative dalla richiesta in caso di guasto bloccante il funzionamento del sistema (anche in uno solo dei suoi componenti).

Per ogni ora o frazione di ritardo rispetto ai termini di cui sopra, l'Impresa corrisponderà a INPDAP una penale pari a euro 300 (trecento).

11. Responsabilità e obblighi dell'Impresa

L'Impresa provvederà alla consegna della fornitura con la debita cura e diligenza affinché la stazione appaltante consegua l'utilità perseguita con il presente affidamento. L'imballaggio e il trasporto delle attrezzature fornite (compresi eventuali permessi di importazione e sdoganamento), si intendono ricompresi nel prezzo offerto e pertanto sono eseguiti a cura e spese dell' Impresa

L'Impresa si rende garante, assumendosi le correlative responsabilità, che le forniture siano del tutto conformi alle disposizioni di legge in materia di produzione, commercio, vendita, trasporto, imballaggi ed etichettature. Pertanto, le singole confezioni dovranno essere integre, originali, sigillate dal produttore ed



etichettate, come previsto dalle normative vigenti in materia. L'Impresa garantisce inoltre la regolarità delle confezioni suddette, in merito alla movimentazione manuale dei carichi, in conformità al d.Lgs 81/2008 e s.m.i..

L'Impresa aggiudicataria dovrà osservare integralmente le disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, di prevenzione infortuni ed igiene sul lavoro ed in particolare del D.Lgs. 19 settembre 1994 n. 626 così come modificato dal D.Lgs. 19 marzo 1996 n. 242 e s.m.i. e dal D.Lgs 81 del 2008 e s.m.i. Si richiamano inoltre le norme tutte di cui alla L.123/2007 e quelle che dovessero essere emanate nel corso di validità del contratto in quanto applicabili

L'Impresa si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del presente contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'Impresa si obbliga, altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Impresa anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

L'Impresa dichiara sotto la propria responsabilità di essere a norma per quanto prescritto dalla Legge n. 68 del 12 marzo 1999, in merito alla promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato.

L'Impresa riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti alla 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 ed alle cose, sia dell'Istituto che di terzi, in dipendenza di colpa nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

L'Impresa si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

In caso di violazione degli obblighi predetti e previa comunicazione all'Impresa delle inadempienze denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, l'Istituto si riserva il diritto di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% dell'importo contrattuale; ritenuta che sarà rimborsata solo quando l'Ispettorato citato avrà dichiarato che l'Impresa si sia posta in regola, né questa potrà vantare diritto alcuno per il mancato o ritardato pagamento.

12. Offerta

L'offerta economica dell'Impresa dovrà riportare i prezzi unitari offerti per le singole componenti della fornitura. Il prezzo offerto deve essere onnicomprensiva di tutto quanto richiesto con questo Capitolato, inclusa la documentazione tecnica allegata alle apparecchiature e la garanzia.



In Appendice 2 è riportato lo schema di offerta economica.

13. Fatturazione

I corrispettivi relativi a quanto fornito potranno essere fatturati dopo la consegna e il collaudo positivo da parte del personale incaricato dall'Istituto.

Le fatture dovranno essere trasmesse, in triplice copia ad INPDAP – DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI di V.le A. Ballarin, 42 – 00142 ROMA.

L'Istituto provvederà ai pagamenti entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle relative fatture (detto termine di pagamento si intenderà interrotto in caso di richiesta all' Impresa di chiarimenti e/o integrazioni relativi alla documentazione necessaria al pagamento) e successivamente al nulla osta del personale tecnico incaricato che effettuerà le necessarie verifiche. Le fatture dovranno riportare la descrizione dettagliata dei prodotti/servizi fatturati, il riferimento del numero della determina e del contratto.

Tali pagamenti, al netto degli eventuali importi detratti per penali, saranno condizionati all'attestazione di collaudo positivo effettuata da tecnici incaricati dall'Istituto.

Sulla base dello stato di avanzamento lavori mensile, l'Impresa predisporrà una scheda di fatturazione mensile riepilogativa da allegare alle fatture.

Gli oneri della sicurezza verranno fatturati in base alle attività effettuate e rendicontate nello stato di avanzamento lavori mensile.

Tutti i pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifico bancario sul c/c dell'Impresa.

14. Protezione dati

L'Impresa e L'Istituto si impegnano, per quanto di propria competenza, a garantire il rispetto di quanto previsto dalle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003 e eventuali successive modifiche e/o integrazioni, con particolare riguardo alle norme sull'eventuale comunicazione e diffusione a terzi dei dati detenuti nelle banche dati, ai sensi di quanto previsto dall'art. 25 del Decreto medesimo.

In particolare INPDAP garantirà all'Impresa di aver acquisito i consensi necessari al trattamento dei dati personali. A sua volta l'Impresa garantirà all'INPDAP, su richiesta di quest'ultima, la consulenza necessaria affinché i Servizi vengano erogati nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

L'Impresa dichiara di essere a conoscenza che il titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera f), del Decreto Legislativo n. 196/03 è INPDAP. Pertanto in caso di trattamento dei dati personali l'Impresa si atterrà alle istruzioni scritte rilasciate da INPDAP.

15. Sicurezza dei dati

Il personale dell'Impresa è autorizzato ad accedere alle banche dati di INPDAP solo nella misura necessaria per lo svolgimento dei propri compiti; l'accesso alle medesime banche dati da parte di un Sub-appaltatore deve essere autorizzato dall'Impresa ed inoltre lo stesso dovrà attenersi alle medesime disposizioni a cui è



tenuta l'Impresa in materia di protezione dei dati personali. Le Parti si impegnano a non rivelare a persone non autorizzate i codici di accesso necessari all'utilizzo dei dati e/o del sistema.

L'Impresa garantirà una adeguata applicazione delle misure di sicurezza tecniche e organizzative sviluppate e concordate con INPDAP sulla protezione dei dati personali, in relazione all'elaborazione dei dati medesimi, nel rispetto delle norme vigenti in materia (D.lgs 196/03 e s.m.i.).

L'Impresa procederà, a seguito di accordo con INPDAP, alla conservazione dei dati personali di INPDAP nel rispetto delle istruzioni scritte rilasciate dalla stessa. Su richiesta scritta di INPDAP e non oltre 3 (tre) mesi dopo la risoluzione o la scadenza del Contratto, intervenuta per qualsivoglia ragione, oppure nei casi in cui specifici dati non dovessero più servire al fine dell'erogazione dei Servizi, in tutti questi casi, detti dati saranno restituiti a INPDAP su supporto magnetico laddove possibile o, se INPDAP dovesse richiederlo in forma scritta, saranno distrutti.

I dati di INPDAP non potranno essere utilizzati dall'Impresa per scopi diversi da quelli dell'erogazione dei Servizi previsti da contratto; tali dati non potranno inoltre, essere venduti, ceduti, noleggiati, divulgati o comunque trasferiti dall'Impresa a terze parti, ad eccezione dei sub appaltatori. L'Impresa non possederà o vanterà qualsivoglia privilegio o altro diritto in relazione ai dati di INPDAP.

16. Riservatezza

L'Impresa e l'Istituto si impegnano a trattare tutte le informazioni, che ritengono come riservate e comunque non finalizzate alla pubblica diffusione, delle quali vengono a conoscenza in relazione all'esecuzione del presente appalto, 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. L'Impresa si atterrà, comunque, a quanto disposto in materia dal D.lgs 196/03 e s.m.i..

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.

Le Parti imporranno analoghi obblighi di riservatezza ai propri funzionari, dirigenti, dipendenti e sub fornitori.

17. Ipotesi di risoluzione del contratto

INPDAP ha facoltà di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni solari, da comunicarsi mediante lettera raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- In caso di ripetuti inadempimenti dell'Impresa non dovuti a cause imputabili all'Istituto o a forza maggiore, risultanti dall'attestazione del competente ufficio della Direzione Centrale Sistemi Informativi, l'Istituto potrà chiedere la risoluzione del contratto, incamerando la cauzione, oltre che procedere alla richiesta del danno;



- per gravi e recidive violazioni delle norme sicurezza accertate in contraddittorio fra la stazione appaltante e l'Impresa e i danni derivanti da tale risoluzione saranno interamente a carico dell'Impresa aggiudicataria;
- per giusta causa che si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - il deposito contro l'Impresa di un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali;
 - il fatto che taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'Impresa siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la pubblica amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
 - ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

Oltre ai casi previsti ai precedenti punti, l'Istituto può risolvere il contratto di appalto nei seguenti casi:

1. qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico dell'aggiudicatario siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti di cui all'art. 135 D.Lgs 163/2006;
2. in caso di mancata sostituzione del personale certificato come dichiarato in sede di offerta previo avviso della stazione appaltante;
3. allorché l'Impresa non esegua le forniture e i relativi servizi di installazione in modo strettamente conforme all'offerta e al presente capitolato e le penali applicate abbiano superato il 10% dell'importo contrattuale;
4. qualora l'Impresa ceda il contratto o lo dia in subappalto senza l'autorizzazione della stazione appaltante e fuori dai casi in cui ciò è consentito;
5. allorché l'Impresa fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto dei suoi creditori;
6. allorché l'Impresa non ricostituisca la garanzia o l'assicurazione richiesta oppure una nuova garanzia o assicurazione, qualora, la cauzione prestata sia stata già escussa in tutto o in parte;
7. per gravi e ripetute violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto accertate in contraddittorio col soggetto aggiudicatario, fatta salva l'applicazione dell'art. 1676 c.c.;
8. nel caso di impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria qualora l'Impresa non provveda alla immediata regolarizzazione su espressa diffida della stazione appaltante;
9. in caso di mancato rispetto dell'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso dell'esecuzione del contratto con la finalità di condizionare la regolare e corretta esecuzione;



10. in caso di mancato rispetto delle disposizioni contenute nella Legge 136/2010..

In caso di risoluzione per colpa dell'Impresa, l'Istituto è liberata da ogni obbligo sulla fornitura già erogata.

Nessuna parte può essere considerata inadempiente o colpevole di violazione degli obblighi contrattuali quando la mancata ottemperanza a tali obblighi sia dovuta a casi di forza maggiore verificatisi dopo la data di stipula del contratto. Per "forza maggiore" si intendono calamità naturali o eventi imprevedibili che sfuggono al controllo delle parti e che non possono essere evitati neppure con la dovuta diligenza. In tali casi l'Impresa non è passibile di ritenuta sui compensi dovuti, di penalità di mora o di risoluzione per inadempienza, se e nella misura in cui il ritardo nell'esecuzione o altre mancate ottemperanze agli obblighi contrattuali sono provocati da un caso di forza maggiore.

18. Cessione del credito – Divieto di cessione e di subappalto

L'Istituto si riserva di vietare la cessioni di credito relative alla presente fornitura.

E' vietata la cessione, anche parziale del contratto, sotto pena di risoluzione del contratto medesimo, di perdita del deposito cauzionale definitivo e salva ogni azione per il risarcimento di eventuali conseguenti danni.

Il subappalto è consentito nei limiti di legge, previa verifica dell'esistenza in capo al subappaltatore dei medesimi requisiti richiesti all'aggiudicatario ed espressa preventiva autorizzazione dell'Istituto; in caso di subappalto il pagamento delle fatture sarà subordinato alla prova dell'avvenuto pagamento dei subappaltatori da parte dell'aggiudicatario in relazione a quanto ad essi dovuto per le fatture precedentemente liquidate dall'istituto e dell'osservanza delle disposizioni di cui alla l. 136/2010

19. Proprietà e diffusione dei dati

Tutto il materiale originale, sia in forma scritta sia in forma leggibile dall'elaboratore, inclusi fra l'altro i sorgenti dei programmi, i nastri, i tabulati e le altre documentazioni dei programmi, predisposto dalle risorse coinvolte nel presente Contratto nello svolgimento delle loro attività presso l'INPDAP, sarà di proprietà dell'INPDAP stesso.

I concetti, le idee, il know-how o le tecniche relativi alla elaborazione dei dati che siano stati sviluppati nel corso del presente appalto dal personale dell'Impresa o in collaborazione fra l'Impresa e l'INPDAP, potranno essere usati da entrambe le parti senza limitazione alcuna.

L'Impresa potrà sviluppare opere derivate che siano competitive, e ciò anche se simili, nei confronti di materiali che possono essere forniti all'INPDAP in base al presente Contratto. Tuttavia l'Impresa, nello sviluppare dette opere derivate per altri Clienti, si asterrà dal consegnare copie, totali o parziali dei materiali sviluppati per INPDAP in esecuzione del presente contratto sia in forma stampata, sia in forma leggibile dall'elaboratore.

Tali obblighi continueranno ad avere validità alla scadenza o risoluzione del contratto e vincoleranno le parti, i loro successori ed aventi causa.



20. Norme regolatrici

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, la gara e l'esecuzione della fornitura saranno regolate, oltre che dalle norme contenute nel presente Capitolato, dal D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., dal DPCM 6 agosto 1997, n. 452, dal D.P.R. del 27 febbraio 2003 n. 97, dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità di INPDAP approvato con delibera n. 132 del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto il 16 marzo 2005 e successive modifiche e per quanto in essi non previsto dalle norme del codice civile.

21. Foro competente

Per qualsiasi controversia di cui alla presente fornitura il foro competente è quello di Roma.



APPENDICE 1 – CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'HARDWARE

Caratteristiche TOTEM

Processore	Intel Atom 1.6 GHZ
Memoria	RAM 1024 MB DDR2
HARD DISK	1 DISCO da 160 GB Serial ATA
Supporto multimediale	DVD SuperMulti Double Layer Serial ATA
Dimensione	165x54x48
Lettore BAR-code e stampante	Lettore di Barcode Laser omnidirezionali e Stampante termica con taglierina 60mm
Scheda di rete, scheda video integrata a memoria condivisa; scheda audio; tastiera e mouse	

Caratteristiche MONITOR

Monitor attacco VESA, Full HD,	
Caratteristiche	Contrasto 80000:1 Full HD 16:9 Luminosità 5.00 cd/m2 Angolo di campo orizzontale 78° Angolo di campo verticale 78° Tempo di risposta 5 ms Risoluzione 1920x 1080 Frequenza 50 Hz Multilingua Dolby Digital Decoder Invisible Speaker (Casse Nascoste) Clear Voice: modalità per enfatizzare le frequenze della voce Sintonizzatore digitale terrestre DVB-T HD 2 Altoparlanti 20 W Formati video ingresso 480p, 720p, 1080i, 1080p, 576i, 576p 3 HDMI 2 Ingresso video composito (AV) 1 Ingresso S-VIDEO 1 Ingresso COMPONENT (Y/ PB/ PR) 1 ingresso VGA PER PC 1 RCA AUDIO IN 1 USCITA AUDIO OTTICA



	1 SERIALE 1 DVI DIGITALE 1 USCITA RGB 2 INGRESSI RGB 2 SCART
Display	lunghezza diagonale (pollici) 42 " TECNOLOGIA LCD
Dimensioni	1028 x 878 x 659mm
Peso	15,600 Kg
Contenuto confezione	Manuale utente, Telecomando con batterie, Cavo Alimentazione, Base da Tavolo, Garanzia, CD informativo (drivers)

Caratteristiche DISPLAY di sportello

Display lcd Monocromatico dim. 32x16x9 circa - 120 mcd 30° - Rosso da interno	
Alimentazione	220/230Vac 50/60 Hz
Pilotaggio	Box di pilotaggio Ethernet (vedi caratteristiche a parte)
N° Led totale	112
Lunghezza (cm.)	36
Altezza (cm.)	16
Profondità (cm.)	9
H. Carattere (cm.)	6
N° cifre/caratteri per riga	4
N° linee	1
Lunghezza cavo di alimentazione (m.)	2,5
Contenitore	Alluminio nero
Staffe di fissaggio	Predisposizione al montaggio
Schermo frontale	Antiriflesso
Distanza di visione (m.)	15 – 20
BOX di pilotaggio	(Alimentazione 220v/rs232/Ethernet). 1 ogni 5/7 display



Caratteristiche SPLITTER VGA

Splitter consente di inviare un segnale video a più Monitor anche su lunghe distanze.	
Risoluzione	VGA fino a 2048 x 1536 (QXGA) e fino a 55 metri di distanza.
Caratteristiche	Duplica un segnale video del PC a 4 Monitor Supporta Monitor CRT e LCD/TFT Il segnale video viene visualizzato contemporaneamente su tutti i Monitor collegati Lunghezza massima dei cavi: 5m (sorgente a Splitter), 50m (splitter a Monitor) Larghezza di banda: 450MHz per ogni porta Collegabile in cascata Connettori: 1 x 15 Poli HD Maschio (input) e 4 x 15 Poli HD Femmina (output) Alimentatore incluso
Dimensioni	200 x 80 x 45mm

Caratteristiche SERVER

Processore	CPU Core2 Duo E7400 2.8 GHz (SLC 3 MB - FSB 1066 MHz)
Memoria	RAM 2048 MB DDR2 RAM ECC (800 MHz)
HARD DISK	2 DISCHI da 500 GB Serial ATA II (Business Critical) (con RAID 0/1 Ctrl on board)
Supporto multimediale	DVD SuperMulti Double Layer Serial ATA
Doppia scheda di rete, scheda video integrata a memoria condivisa; scheda audio; tastiera e mouse	



APPENDICE 2 – SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA#

Spett.le
INPDAP
Direzione Centrale Approvvigionamenti
e Provveditorato
Ufficio II - Gare e Contratti
Viale A. Ballarin, 42
00142 - Roma

DICHIARAZIONE D'OFFERTA

Gara per la fornitura di sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per le sedi provinciali e territoriali dell'Inpdap conformi all'iniziativa "Mettiamoci la faccia"

La _____, con sede in _____, Via _____, tel. _____, codice fiscale _____, partita IVA n. _____, in persona del _____ e legale rappresentante Dott. _____,

si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato e negli altri atti della gara e nel d.lgs. 163/2006 e s.m.i. per la *fornitura dei sistemi di accoglienza e rilevazione della customer satisfaction per le sedi territoriali dell'Inpdap* al corrispettivo globale complessivo, omnicomprensivo, a massimale pari a:

euro _____,00 (_____/00), esclusa I.V.A..

omnicomprensivo di:

- € 4.000,00 (quattromila/00) per gli oneri di sicurezza.

Tali voci di costo non sono soggetti a ribasso d'asta.

Il **prezzo soggetto alla valutazione** è ripartito secondo il seguente dettaglio:

- a) per la fornitura di TOTEM in grado di erogare funzionalità di unità di accoglienza dell'utenza e di prenotazione e funzionalità di rilevazione della customer satisfaction di cui al §3, lettera a) del capitolato, l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle apparecchiature - omnicomprensivo di quanto richiesto dal capitolato - pari a euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di queste apparecchiature che potranno essere fornite nel periodo di validità del contratto pari a ____;
- b) per la fornitura di unità monitor LCD di cui al §3, lettera b) del capitolato, l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle apparecchiature - omnicomprensivo di quanto richiesto dal capitolato - pari a euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di queste apparecchiature che potranno essere fornite nel periodo di validità del contratto pari a ____;
- c) per la fornitura di unità display di sportello di cui al §3, lettera c) del capitolato, l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle apparecchiature - omnicomprensivo di quanto richiesto dal Capitolato - pari a



euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di queste apparecchiature che potranno essere fornite nel periodo di validità del contratto pari a _____;

- d) per la fornitura di unità splitter VGA di cui al §3, lettera d) del capitolato, l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle apparecchiature - omnicomprensivo di quanto richiesto dal capitolato - pari a euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di queste apparecchiature che potranno essere fornite nel periodo di validità del contratto pari a _____;
- e) per la fornitura di unità server di cui al §3, lettera e) del capitolato, l'importo complessivo a massimale è pari a € _____,00 (_____/00), iva escl, calcolato sulla base del prezzo unitario delle apparecchiature - omnicomprensivo di quanto richiesto dal capitolato - pari a euro _____,00 (_____/00) iva escl, e del numero massimo di queste apparecchiature che potranno essere fornite nel periodo di validità del contratto pari a _____;

La/ll _____ dichiara, inoltre, di accettare tutte le condizioni specificate nel Capitolato e nella Lettera di Invito e dichiara altresì:

- a) che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 180° (centoottantesimo) giorno successivo alla data di scadenza fissata per la presentazione dell'offerta;
- b) di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo richiesto, ritenuto remunerativo;
- c) che la presente offerta non vincolerà in alcun modo l'INPDAP;
- d) di rinunciare a chiedere la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'articolo 1467 cod. civ. ed alla revisione del corrispettivo, anche ove le variazioni del costo dei materiali e della manodopera siano superiori al 10% del prezzo di cui sopra - che non sarà, pertanto, soggetto a revisione;
- e) di applicare le medesime condizioni per le ulteriori forniture e/o attività integrative, richieste dall'INPDAP entro il limite previsto dall'Art. 11 del R.D. 2440 del 18/11/1923 e dalla normativa protempore vigente;
- f) di prendere atto che i termini stabiliti nel Capitolato relativi ai tempi di esecuzione dei servizi oggetto di affidamento sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- g) che il Capitolato, così come gli altri atti di affidamento, nonché le modalità di esecuzione contrattuali migliorative offerte, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto che verrà stipulato con l'INPDAP.

_____, li _____

Firma
