

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE OMNICOMPRESIVA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE INSTALLATE PRESSO LE SEDI DELL'AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE DI PESCARA

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Help Desk

Per l'erogazione di questo servizio viene richiesta, a completo carico dell'Aggiudicatario, la presenza presso la sede centrale AUSL di Pescara di una figura professionale qualificata per un minimo di 40 (quaranta) ore settimanali. Questa figura, nelle modalità e nei tempi indicati dai responsabili dei Sistemi Informativi dell'Azienda, avrà il compito di espletare tutto quanto descritto nei successivi paragrafi. Nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario dovrà essere esplicitato il costo di questa specifica risorsa dedicata all'Help Desk, come da All. B. L'Azienda potrà insindacabilmente ed in qualsiasi momento sostituire questa figura professionale con del personale interno previa comunicazione formale all'Aggiudicatario che, a partire dal mese successivo a tale comunicazione, non potrà più fatturare le competenze relative alla suddetta risorsa dedicata all'Help Desk.

Definizione del servizio

Al servizio di manutenzione si accederà attraverso apposito Help Desk (gestito con personale e attrezzature dell'Aggiudicatario). L'Help Desk consiste nel fornire un punto di contatto, telefonico e tramite Web, univoco e sempre disponibile, per l'assistenza delle attrezzature informatiche e come supporto a cui gli utenti potranno rivolgersi per qualunque problema di malfunzionamento hardware o software o per qualunque casistica si presenti sulle Postazioni di Lavoro.

Il servizio di Help Desk dovrà avere come obiettivi:

1. istituire un unico punto di raccolta per tutte le possibili problematiche dell'utente;
2. inserire i dati della richiesta nel Data Base in caso di richiesta telefonica, via fax o via sms;
3. ottimizzare il risultato di funzionalità complessivo del sistema informatico;
4. tarare dinamicamente il volume del servizio erogato sulla base delle reali necessità legate al momento;
5. offrire all'utenza un supporto omogeneo, costante e misurabile attraverso una struttura specialistica e gli opportuni supporti informatici;
6. disporre di una base dati affidabile relativa all'inventario delle apparecchiature, alle richieste pervenute ed ai livelli di servizi erogati;
7. ricontattare l'utente per acquisire ulteriori informazioni sul problema riscontrato;
8. fornire statistiche sullo svolgimento dei servizi offerti.

L'Help Desk descritto dovrà avere il seguente schema organizzativo:

Assistenza di primo livello

Dovrà occuparsi della registrazione della chiamata corredata di:

1. nome chiamante
2. nome utente, recapito telefonico, identificativo e ubicazione della postazione di lavoro
3. tipo di problema e breve descrizione
4. grado di priorità, definita in relazione alla gravità della problematica ed all'impatto sulla produttività dell'utente
5. data e ora della chiamata
6. numero di chiamata, che sarà comunicato all'utente
7. prima diagnosi del problema ed eventuale risoluzione fornita via telefono
8. assegnazione al supporto On Site specialistico

PER ACCETTAZIONE _____

L'Help Desk dovrà essere completato con una funzione di Back Office.

Back Office

Ha con il compito di gestire e monitorare qualunque evento successivo alla prima chiamata dell'utente tra cui in particolare:

1. individuazione assegnazione ed attivazione delle risorse tecniche idonee disponibili
2. gestione e controllo di interventi On Site
3. contatti operativi con i nostri referenti, con i produttori, con eventuali altre terze parti per la gestione di problematiche ben definite (reti, mainframe, etc.)
4. coordinamento e integrazione dei diversi attori per completare il ciclo di risoluzione
5. monitoraggio delle chiamate, con eventuale sollecito in funzione delle stesse (chiusure, aperte, on-pending)
6. controllo dei livelli di servizio
7. verifica a campione della soddisfazione degli utenti con produzione di rapporti semestrali
8. produzione periodica delle statistiche sullo svolgimento del servizio, raggruppate per tipo di richiesta, tempi di risoluzione, reparto, ecc.

Si dovrà inoltre prevedere anche un'applicazione software condivisibile in rete in modo che sia dall'esterno sia dall'interno i tecnici autorizzati dell'Azienda possano accedere a tale applicativo e poter effettuare in maniera autonoma interrogazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e statistiche sugli interventi effettuati.

Per un costante monitoraggio dei servizi e degli interventi effettuati dall'Help Desk dovrà essere fornito all'Azienda un report periodico.

Reporting periodico

per:

1. Numero chiamate
2. Tempo medio di intervento
3. Tempo medio di risoluzione
4. Numero chiamate ripetute (analogo problema, sulla stessa PdL, verificatosi entro i 5 gg. successivi alla risoluzione)
5. Statistica livelli di servizio (tempi di chiusura)
6. Volume chiamate aperte per tipologia/competenze/Unità.

L'Azienda potrà richiedere la produzione di altri report, senza incremento dei costi, qualora le informazioni siano già presenti nel DataBase.

Livelli di Servizio dell'Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà garantire i livelli di servizio elencati nell'All. E. Ciascun livello di servizio dovrà essere misurabile con parametri indicati ed il mancato rispetto dei livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali indicate nello specifico allegato.

Ruoli e responsabilità

Nella tabella dell'All. F sono identificati il ruolo e le responsabilità associate all'erogazione del servizio. Qualora sorgessero nuove necessità o si verificassero modifiche delle competenze, dette tabelle saranno aggiornate di comune accordo.

Sarà cura dell'Azienda verificare la rispondenza di quanto proposto e dei test eseguiti con le proprie necessità di sostituzione del software.

PER ACCETTAZIONE _____

Tale verifica potrà anche essere affidata a giudizio dell'Azienda ad un soggetto terzo.

In caso di sostituzione dovrà essere fornito un adeguato piano di sostituzione atto a minimizzare l'impatto sull'attività dell'Azienda. Tale piano dovrà essere approvato dalla Settore Sistemi Informativi.

Si rimanda all'Aggiudicatario l'obbligo di visionare preventivamente le apparecchiature informatiche presenti nelle sedi dell'Azienda

Gestione manutenzione delle Postazioni di Lavoro (PdL)

Descrizione del servizio

Il Servizio comprende la gestione completa del posto di lavoro intendendo per completa la preparazione e l'installazione di nuovo hardware, la manutenzione, la dismissione e la movimentazione per l'intero ciclo di vita dei posti di lavoro utente includendo sia l'hardware che il software. Il servizio dovrà essere erogato per tutte le postazioni di lavoro in possesso dell'Azienda (di proprietà, comodato d'uso, noleggio, ecc.) e concordato fra le parti. Se non esplicitamente concordato fra le parti, sono escluse dalla manutenzione le PdL collegate a sistemi elettromedicali in quanto oggetto di separato contratto di manutenzione. E' altresì escluso il materiale di consumo per le stampanti (toner, fuser, ecc.).

La postazione utente è intesa come composta da Personal Computer completo di mouse, tastiera, monitor, lettore di barcode, lettori di smart card, eventuali dispositivi aggiuntivi, software di base (Sistema Operativo, Antivirus, IBM Client/Access, Browser, etc.), software di produttività individuale (MS Office, OpenOffice, etc.) ed eventuale altro software richiesto dall'Azienda.

Le periferiche collegate al PC faranno parte integrante della Postazione di Lavoro ad esclusione di stampanti, plotter e scanner, esplicitamente elencati nell'All. B – “Modello Offerta Economica”, per le quali dovrà essere indicato un diverso importo per la manutenzione. Sono altresì escluse le periferiche di fascia alta (Server, Plotter, Stampanti di Sistema, Apparati di Rete, ecc.).

L'Azienda potrà richiedere all'aggiudicatario di provvedere all'espansione della RAM installata sulla postazione di lavoro. Per il dettaglio di tale servizio si rinvia al successivo paragrafo “*Fornitura / installazione espansioni RAM*”.

Il servizio deve garantire nel corso di tutta la durata del contratto, attraverso il suo periodico aggiornamento e sostituzione, la funzionalità del software installato e la sua utilizzabilità, senza degrado dei tempi di utilizzo e della qualità e quantità delle funzionalità installate. Tali livelli di servizio saranno verificati dalle relazioni e test periodicamente effettuati e dovranno essere accertati dall'AZIENDA o da soggetti da questa designati. La mancata produzione dei test e report darà luogo alle penali già citate nello specifico allegato.

Per quanto riguarda la manutenzione del software, il servizio comprende l'installazione, la configurazione, il ripristino ed altre attività che ne garantiscano la possibilità di utilizzo sulla PdL; è altresì compreso l'aggiornamento periodico del sistema operativo e del software antivirus in base agli upgrade disponibili. L'acquisto di licenze e/o aggiornamenti, così come la fornitura dei supporti da cui installare il software, saranno a carico dell'Azienda.

Tutte le apparecchiature informatiche di proprietà dell'Azienda o in locazione/comodato, definite a seguito di dettagliato inventario da effettuarsi a cura dell'Aggiudicatario, saranno incluse nel servizio di manutenzione del presente capitolato. L'Aggiudicatario dovrà prendere in carico e gestire tutte le garanzie o gli eventuali contratti di manutenzione ancora in essere e relativi all'appalto in oggetto.

Periodicamente, con cadenza trimestrale, l'aggiudicatario potrà comunicare un elenco con le eventuali apparecchiature per le quali, a causa di un evidente grado di usura o di elevata obsolescenza, non sarà più possibile fornire un adeguato servizio di manutenzione; l'elenco dovrà essere accettato dal personale dell'Azienda. Tali apparecchiature, pur rimanendo nel Database dell'inventario e “flaggate” come “fuori manutenzione”, dovranno essere eventualmente avviate a dismissione e verranno escluse dal servizio di assistenza, e quindi dalla relativa fatturazione, a partire dal mese successivo a quello della comunicazione.

PER ACCETTAZIONE _____

Profili Professionali

Costituirà titolo preferenziale l'utilizzo di risorse professionali che abbiano maturato esperienze lavorative in progetti analoghi presso altri Enti Pubblici, in particolare ASL.

Pertanto l'Aggiudicatario dovrà prevedere ed includere nel dimensionamento progettuale un pool di risorse da attivare, singolarmente o in gruppo, a seconda delle specifiche necessità ed in accordo l'Azienda.

Per la definizione dell'insieme di risorse si dovrà includere nell'offerta tecnica secondo le indicazioni successive non meno di sei curriculum vitae.

Tale dimensionamento dovrà essere determinato in modo che in sede operativa le risorse possano alternarsi e compensarsi nei momenti di necessità o nella pianificazione ed organizzazione dei periodi di ferie e/o riposo previsti.

Si dovrà esplicitamente riportare nell'offerta tecnica la capacità ed i tempi di attivazione di risorse aggiuntive all'interno del pool di risorse determinato per le attività progettuali e secondo i curriculum presentati.

A tal proposito la ditta dovrà, ai fini della valutazione indicare il tempo massimo di attivazione e quello massimo di arrivo presso la Stazione Appaltante delle risorse aggiuntive a quelle definite in compresenza quotidiana, nonché la distanza in KM della sede della ditta dalla sede della Stazione Appaltante (Renato Paolini, 47 - Pescara) l'indicazione non dovrà essere riferita alla sede legale della ditta ma alla sede operativa o ad una delle sedi operative che la ditta intenderà indicare completa di indirizzo e recapiti telefonici, nonché indicazione del numero massimo e del numero minimo delle risorse aggiuntive eventualmente disponibili ed attivabili nei tempi massimi espressi dalla ditta nel punto precedente.

Di seguito viene descritta la figura professionale con gli specifici requisiti richiesti in termini di professionalità ed esperienza per l'esecuzione della fornitura dei servizi oggetto del presente paragrafo.

Per l'erogazione dei servizi di cui al presente capitolato, costituirà titolo preferenziale la proposta di professionalità dallo skill elevato, dal cui curriculum emergano le seguenti peculiari risponderne (le caratteristiche richieste potranno anche non essere tutte presenti nei curricula proposti) :

- Ha esperienza nella attività di assistenza e manutenzione di infrastrutture tecnologiche integrate in ambiente eterogeneo, in particolare conosce le problematiche generali della P.A. regionale in ambito Sanità, è in grado di redigere analisi, diagnosi e soluzioni in linea con le più recenti tecnologie di settore.
- Ha maturato un'approfondita esperienza e conoscenza dei principali moduli applicativi Microsoft: IIS, Exchange, SQL Server e in moduli applicativi Open Source: Apache, Firebird, SendMail, MySQL, Tomcat e JBOSS e nelle operazioni di gestione, tuning e configurazioni avanzate.
- Ha maturato un'approfondita esperienza e conoscenza nel segmento della security infrastrutturale ed applicativa ed in particolare nei moduli applicativi di reverse proxy e Proxy Server, nella suite applicativa per la security Symantec e nei prodotti Trend Micro e nelle operazioni di gestione, tuning e configurazioni avanzate, anche in merito alle librerie a nastro.

Ha maturato un'esperienza lavorativa di cinque anni nella funzione di gestione e manutenzione di postazioni di lavoro in attività di progetti relativi a infrastrutture tecnologiche di dimensione medio-alta.

PER ACCETTAZIONE _____

- Ha maturato un'esperienza lavorativa di almeno tre anni per attività di gestione e manutenzione di postazioni di lavoro presso altre ASL;

sarà inoltre apprezzato personale che:

- Abbia maturato un'approfondita esperienza nella configurazione e tuning a livello avanzato di infrastrutture elaborative in ambiente eterogeneo (Server, Server Blade, Server Virtuali, SAN, ecc.).
- Abbia maturato un'approfondita esperienza e conoscenza dei principali Sistemi Operativi a livello Server ed in particolare VMWare ESX, Windows2000/2003, Linux e nelle operazioni di gestione, tuning e configurazioni avanzate.

Ogni curriculum, numerato, riportante i dati anagrafici (Cognome, Nome, data di nascita) del personale e la corrispettiva qualifica professionale come indicato sopra, deve contenere le informazioni necessarie a stabilire il livello di competenze e l'esperienza tecnica posseduta.

Si specifica che l'Azienda si riserva, a suo insindacabile giudizio, di verificare in sede operativa e con specifici colloqui il grado di preparazione e competenza tecnica delle risorse presentate dalla ditta per i servizi di supporto specialistico. Nella circostanza in cui la verifica evidenziasse delle carenze, la Stazione Appaltante ne darà immediato riscontro formale alla ditta e se necessario ne chiederà l'eventuale sostituzione.

Controlli

L'Azienda effettuerà controlli e attività di monitoraggio per la verifica dei livelli di servizio e valutazione della qualità delle parti di ricambio utilizzate. Tale attività può anche comportare l'analisi completa dell'hardware e del software installato anche da parte di soggetti terzi indicati dall'Azienda, senza che a ciò sia opponibile alcunché da parte dell'Aggiudicatario.

Gestione degli interventi.

Tutti gli interventi manutentivi compresa anche l'installazione di software e l'eventuale ritiro per manutenzione o dismissione delle apparecchiature dovranno essere inseriti in un database consultabile anche dal personale autorizzato dell'Azienda, ed aggiornati possibilmente in tempo reale e comunque almeno quotidianamente. Tale database dovrà anche contenere la descrizione sintetica delle misure adottate per arrivare alla soluzione del problema tecnico.

Il database deve inoltre essere messo a disposizione del personale dei Sistemi informativi come strumento di registrazione e controllo delle chiamate con i relativi interventi effettuati anche per quanto di competenza esclusiva del personale interno AUSL. Dal suddetto database dovrà essere possibile risalire alle apparecchiature installate, mantenute, sostituite o dismesse tramite numeri seriali o etichette applicate sulle apparecchiature.

L'Aggiudicatario dovrà tenere traccia dei livelli di servizio dei contratti già in essere e da lui gestiti.

Il data base costituirà inoltre la base informativa per l'Help Desk. L'Aggiudicatario avrà la responsabilità di implementare ed aggiornare l'inventario ad ogni attività di installazione, trasloco, aggiunta, cambiamento e dismissione al fine di garantirne il costante allineamento con la situazione reale.

Mensilmente, allegato alla fattura, l'Aggiudicatario dovrà consegnare su supporto magnetico il file completo dell'inventario, in un formato standard (xls, txt, ecc.).

PER ACCETTAZIONE _____

Controllo remoto

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare un sistema software di Desktop Management per la gestione e il monitoraggio del parco macchine. Tali strumenti dovranno essere messi a disposizione anche del personale AUSL. L'applicativo utilizzato dovrà essere di supporto alle seguenti attività di gestione e monitoraggio:

- 1) monitoraggio dell'inventario hardware:
 - a. identificazione del produttore della macchina;
 - b. rilevazione delle componenti hardware presenti sulla macchina;
 - c. informazioni di dettaglio delle seguenti componenti hardware: processore, memoria, dischi, stampanti e schede di rete.
- 2) monitoraggio dell'inventario software:
 - a. identificazione completa degli applicativi installati;
 - b. rilevazione dei codici seriali degli applicativi installati almeno per i software Microsoft.
- 3) controllo remoto della postazione in modalità interattivo:
 - a. software di controllo remoto web based con supporto ai browser più utilizzati (Internet Explorer, Mozilla Firefox, ecc.);
 - b. possibilità di notificare all'utente il tentativo di controllo remoto.
- 4) gestione e monitoraggio del patching dei sistemi operativi:
 - a. identificazione dello stato di aggiornamento di ogni singola postazione;
 - b. possibilità di pianificare l'installazione degli aggiornamenti mancanti.
- 5) gestione della reportistica:
 - a. produzione di report di dettaglio e di riepilogo relativi alle dotazioni hardware;
 - b. produzione di report di dettaglio e di riepilogo relativi ai software installati;
 - c. produzione di report di dettaglio e di riepilogo relativi allo stato di aggiornamento (patching) dei sistemi operativi;
 - d. possibilità di programmare la produzione periodica di reports e il loro invio tramite posta elettronica.

Le caratteristiche del software adottato dovranno soddisfare i seguenti requisiti tecnici:

- Console di gestione via WEB;
- Gestione basata su Agent con possibilità di configurazione dell'agent stesso;
- Possibilità di crittografare le comunicazioni tra agent e server centrale di gestione;
- Supporto di client con almeno i seguenti O.S.: Win 2000, Win XP, Vista, Windows 7 (e future implementazioni);
- Integrazione con Active Directory;
- Utility di sistema per lo spegnimento o il riavvio della macchina;

L'attivazione di tali strumenti sarà possibile solo con l'esplicita autorizzazione e senza costi aggiuntivi per l'Azienda. Per tutta la durata del servizio, l'Aggiudicatario dovrà fornire in comodato d'uso gratuito anche le apparecchiature su cui installare il sistema di gestione remota. Alla scadenza del contratto l'hardware dovrà essere ceduto gratuitamente all'Azienda mentre le licenze d'uso del software di gestione, ed eventuali contratti di manutenzione in essere, dovranno essere trasferiti all'Azienda.

PER ACCETTAZIONE _____

Dettaglio attività del servizio di manutenzione *Full-Risk* hardware e software

Le attività del servizio di manutenzione riguardano il parco delle apparecchiature informatiche installato presso l'Azienda e riportate in un apposito elenco aggiornato mensilmente.

Il servizio consiste in:

1. individuazione/identificazione del problema e sua risoluzione;
2. interventi, on-site o in remoto, su tutto il parco IT di proprietà o installato presso l'Azienda, per quanto concerne malfunzionamenti hardware, software di base, collegamenti Lan ed Internet, software di Office Automation, collegamento al Sistema IBM AS/400 e quant'altro specificato nel presente capitolato;
3. consulenza per la risoluzione di problematiche IT con proposta di eventuali soluzioni adottabili dall'Azienda, anche se il problema riguarda apparecchiature non incluse nel contratto di manutenzione;
4. consulenza sulle caratteristiche tecniche di eventuali periferiche ed integrazioni da installare sui Computer;
5. riparazione o sostituzione integrale delle apparecchiature o delle parti risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili senza alcun addebito per l'Azienda, ivi incluse eventuali spese di trasferta;
6. sostituzione gratuita e definitiva del prodotto con uno equivalente in caso di irreperibilità del ricambio;
7. installazione, sulle postazioni client, di software di base o applicativo (licenze, supporti ed istruzioni operative fornite dall'Azienda) e di collegamenti a procedure o banche dati istituzionali;
8. reinstallazione dei sistemi operativi, del software di produttività individuale ed altro software presente sulla postazione di lavoro (supporti magnetici e codici licenze forniti dall'Azienda);
9. aggiornamento periodico del Sistema Operativo, del software antivirus ed altro software di produttività individuale in base agli upgrade disponibili, qualora ciò non venga fatto automaticamente;
10. attività di supporto alla gestione del dominio Microsoft, sotto la supervisione tecnica del personale informatico dell'Azienda l'Aggiudicatario si dovrà occuparsi di analizzare, proporre ed attuare tutte le configurazioni di dominio (Condivisione Risorse su base diritti utente/gruppo, Sicurezza di rete, Single Sign On, ecc.) e completare, entro e non oltre i primi quattro mesi di attività la migrazione delle PDL per almeno il 90%;
11. sostituzione temporanea e gratuita dell'apparecchiatura qualora il fermo macchina si protraesse per un periodo superiore alle 3 (tre) giornate lavorative; nel caso di postazioni di front-office (Casse CUP, Pronto Soccorso, Accettazione, ecc.), se la riparazione non è possibile, la sostituzione temporanea deve avvenire entro 2 (due) ore dall'intervento del tecnico con idonee attrezzature dell'aggiudicatario;
12. manutenzione, relativa alla riparazione dei guasti delle apparecchiature stesse, dipendente sia dall'hardware che dal software di base, ivi incluso qualsiasi intervento necessario per il ripristino della funzionalità delle apparecchiature con l'eventuale sostituzione di qualsiasi pezzo di ricambio originale o compatibile ma garantito come nuovo;
13. pulizia periodica delle apparecchiature;
14. dismissione delle apparecchiature obsolete o non più funzionanti, da smaltire secondo le norme vigenti in tema di smaltimento e sicurezza dei dati;
15. collaborazione con il personale AUSL, se richiesto, per la sostituzione del materiale di consumo (toner, fuser, ecc.) fornito dall'Azienda;
16. configurazione PdL per il collegamento alla rete aziendale, alla Intranet ed ai server aziendali e alle stampanti di rete;
17. ripristino della funzionalità delle apparecchiature, qualora sostituzione/acquisizione di dispositivi aggiuntivi comportassero nuove configurazioni ed eventuale reinstallazione di software e passaggio dati da una postazione all'altra in caso di sostituzione delle apparecchiature o del disco fisso;

PER ACCETTAZIONE _____

18. preparazione, installazione e configurazione di nuove postazioni di lavoro acquisite dall'Azienda, curandone il trasporto, la consegna presso l'utente finale, la presa in carico di eventuali garanzie del fornitore e/o della casa madre. I livelli di Servizio di cui all'All. G dovranno essere rispettati qualora l'Azienda non richieda più di 5 nuove installazioni giornaliere.
19. fornitura ed installazione di espansioni RAM secondo quanto specificato nel successivo paragrafo "*Fornitura / installazione espansioni RAM*".
20. movimentazione ed ampliamento (i cosiddetti M.A.C., Move, Add, Change) delle Postazioni di Lavoro. Questo servizio consiste nello spostamento di Postazioni di Lavoro e/o nell'installazione, sul parco macchine in dotazione, di ulteriori o di nuovi dispositivi aggiuntivi forniti all'Aggiudicatario dall'Azienda (ad esempio schede aggiuntive, espansioni, lettori di SMART-CARD, etc.). I livelli di Servizio di cui all'All. G dovranno essere rispettati qualora l'Azienda non richieda più di 5 MAC giornalieri.

L'Azienda potrà richiedere all'Aggiudicatario interventi anche per attività di manutenzione non incluse nel servizio di assistenza standard (ad es. per apparecchiature fuori manutenzione, per la fornitura di materiale di consumo o per malfunzionamenti non previsti nel presente capitolato); in tal caso l'Aggiudicatario presenterà una proposta di spesa che dovrà essere preventivamente accettata dall'Azienda.

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario di verificare periodicamente la funzionalità dell'hardware in rapporto al software di base e di produttività individuale installato, segnalando al Settore Sistemi Informativi eventuali necessità di ampliamento.

L'Azienda si riserva la facoltà di svolgere direttamente con il proprio personale ciascuna delle attività suddette, dandone comunque comunicazione all'Aggiudicatario.

Fornitura / installazione espansioni RAM

L'Azienda potrà richiedere all'aggiudicatario l'espansione della RAM installata sulla postazione di lavoro. In tal caso le memorie fornite daranno luogo ad una fatturazione aggiuntiva mensile, per il solo materiale fornito, secondo un importo stabilito a priori dall'Azienda e derivante dal listino della ditta Kingston, vigente al momento dell'intervento, scontato dell'8%. La manodopera non verrà compresa nel conteggio delle competenze aggiuntive poiché facente parte dei servizi standard di manutenzione. In caso di sostituzione, le RAM sostituite dovranno essere riconsegnate all'Azienda. Resta inteso che, in caso di malfunzionamento delle RAM della PdL, l'eventuale sostituzione del materiale difettoso non darà luogo a fatturazione aggiuntiva.

Tale servizio, in quanto fornito ad un costo standard stabilito dall'Azienda, non verrà preso in considerazione nella valutazione economica.

Gestione inventario delle apparecchiature

Sarà cura dell'Aggiudicatario effettuare, entro tre mesi dalla data di aggiudicazione, una revisione dell'inventario informatico pari ad almeno il 90% dell'inventario preventivamente fornito dall'Azienda, per poi mantenere un aggiornamento continuo in funzione delle nuove installazioni e delle dismissioni che avverranno durante il periodo di durata del contratto. Il suddetto inventario informatico dovrà contenere il dettaglio delle apparecchiature e del Software di Base esistente integrando quello già disponibile e correggendo eventuali inesattezze o mancanze (Sistema Operativo, caratteristiche Hardware dell'apparecchiatura, Centro di Costo, ubicazione, nome utente, ecc.).

Su tutte le apparecchiature in manutenzione dovrà essere applicata un'apposita etichetta il cui contenuto dovrà essere concordato con il personale dell'U.O. Sistemi Informativi. Le modalità di inventariazione dovranno essere concordate con il personale dell'Azienda.

La procedura dovrà dare la possibilità di inserire nel data Base, e di evidenziare separatamente, anche apparecchiature che non sono in manutenzione e che pertanto non dovranno essere considerate nel conteggio delle competenze.

PER ACCETTAZIONE _____

Il personale autorizzato dell'Azienda dovrà avere la possibilità di accedere a tale Data Base per interrogazioni ed aggiornamento di quelle informazioni che non sono strettamente rilevanti ai fini del servizio di manutenzione (Centro di Costo, valore, data acquisto, nome utente, ecc.).

L'Aggiudicatario dovrà garantire il costante aggiornamento di tale inventario, a seguito degli interventi effettuati.

La dismissione di apparecchiature informatiche ormai obsolete sono a carico all'Aggiudicatario e dovranno essere concordate con il personale dell'Azienda.

Tutte le attività di dismissione dovranno essere autorizzate dall'Azienda e dovranno comprendere:

1. rimozione del contenuto dalle unità di memoria di massa nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e succ.mod.;
2. smaltimento del materiale conformemente a norme e leggi vigenti.

Sarà cura dell'Azienda segnalare all'Aggiudicatario eventuali variazioni dei beni inventariati realizzate per proprio conto.

Sarà altresì cura dell'Azienda stabilire, periodicamente, i criteri di valutazione per la dismissione.

Nel caso di nuove installazioni sarà cura dell'Aggiudicatario applicare sulle apparecchiature anche l'etichetta dell'inventario AUSL, secondo modalità concordate con il personale dell'Azienda.

Le procedure ed il Data Base dell'inventario potranno essere dislocati al di fuori dell'Azienda ed accessibili via WEB, ovvero ubicati all'interno della intranet AUSL. In ogni caso saranno a carico dell'Aggiudicatario la fornitura di eventuale Hardware, Software e dei collegamenti necessari all'implementazione del sistema (ad esclusione delle postazioni client utilizzate per l'interrogazione dell'inventario). In ogni caso le informazioni inserite nell'inventario saranno di proprietà dell'Azienda e potranno essere richieste in qualsiasi momento. Dovrà essere possibile, per i dipendenti AUSL autorizzati, effettuare interrogazioni statistiche in tempo reale sul DataBase (per categoria, centro di costo, data, utente, ecc.).

Alla fine dell'appalto tutte le informazioni relative all'inventario dovranno essere fornite all'Azienda in un formato standard su supporto meccanografico.

Sicurezza dei dati

L'Aggiudicatario dovrà descrivere il sistema di gestione del repository dei dati, indicandone le caratteristiche, le modalità di accesso, la gestione della sicurezza dei dati, le velocità di accesso, i criteri di riservatezza adottati per l'accesso ai dati.

Livelli di servizio della Gestione Manutenzione PdL

L'Aggiudicatario dovrà garantire i livelli di servizio dettagliati nell'All. G. Ciascun livello di servizio dovrà essere misurabile con parametri concordati ed il mancato rispetto dei livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali indicate nello specifico allegato.

Ruoli e responsabilità

Nella tabella dell'All. H sono identificati il ruolo e le responsabilità associate all'erogazione del servizio. Qualora sorgessero nuove necessità o si verificassero modifiche delle competenze, dette tabelle saranno aggiornate di comune accordo.

Continuità del servizio

Qualora il Fornitore ritenesse che una riparazione non possa essere effettuata entro i limiti definiti nei Livelli di Servizio, lo stesso dovrà sostituire, per il periodo di riparazione, l'apparecchiatura guasta con una equivalente al fine di mantenere i livelli di servizio concordati.

In tale circostanza il Fornitore dovrà garantire il caricamento dei dati utente e della configurazione della macchina standard ove possibile.

PER ACCETTAZIONE _____

Coordinamento del Servizio e sua integrazione con i Sistemi Aziendali

Questa attività dovrà essere effettuata tramite presidio presso l'Azienda da una figura professionale di alto profilo tecnico, di comprovata esperienza in analoghe attività presso Aziende Sanitarie Pubbliche e che sia in grado di condurre l'erogazione di quanto al presente capitolato in piena sinergia e compatibilità con tutte le strutture tecnologiche ed i sistemi aziendali.

Di seguito viene descritta la figura professionale richiesta per tale Servizio di Coordinamento con gli specifici requisiti minimi in termini di competenze ed esperienze necessarie per l'esecuzione dell'attività oggetto del presente paragrafo.

La figura richiesta dovrà avere:

- Precedenti esperienze come Sistemista Senior in area Networking e Security, in particolare nella configurazione e fine-tuning di Firewall, IDS, VPN, router, switch, access-point, ecc., preferibilmente in tecnologia CISCO.
- Conoscenza del prodotto applicativo CISCO Works, Cisco Secure ACS e Cisco Security Manager.
- Precedenti esperienze come coordinatore di Sistemi Informativi nel settore della Sanità, con particolari conoscenze delle dinamiche operative e dei riferimenti normativi relativi ai servizi essenziali di base in ambito sanitario quali ad esempio CUP, Pronto Soccorso, Gestione Ricoveri, Amministrativo-Contabile.
- Esperienze lavorativa di almeno cinque anni nella progettazione e nel coordinamento in fase di realizzazione di infrastrutture di rete dati, sia LAN che WAN, con particolare conoscenza delle problematiche generali organizzative della P.A. preferibilmente in ambito Sanità.
- Un'esperienza lavorativa di almeno tre anni nell'assistenza sistemistica in ambito networking presso Aziende Sanitarie Pubbliche.
- Capacità di redigere analisi, raccolta di requisiti, e progetti in linea con le più recenti tecnologie di settore.

Si specifica che la USL di Pescara si riserva, a suo insindacabile giudizio, di verificare in sede operativa e con specifici colloqui il grado di preparazione e competenza tecnica delle risorse presentate dall'Aggiudicatario per i servizi da erogare. Nella circostanza in cui la verifica evidenziasse delle carenze, la Stazione Appaltante ne darà immediato riscontro formale alla ditta e se necessario ne chiederà l'eventuale sostituzione.

APPARECCHIATURE NON RICOMPRESSE

Per apparecchiature particolari non ricomprese fra le postazioni di lavoro standard (Scanner e Plotter di fascia alta, Server, Stampanti di Sistema, Apparat di rete, ecc.) l'Azienda si riserva la facoltà di concordare con la ditta aggiudicataria il costo della manutenzione che sarà aggiunto a quello previsto dal presente capitolato.

PARTI DI RICAMBIO E STRUMENTAZIONE UTILIZZATA

Tutte le parti di ricambio fornite dovranno essere compatibili con i prodotti software ed hardware utilizzati sulla postazione di lavoro su cui le stesse parti di ricambio vanno inserite.

PER ACCETTAZIONE

Tutto il materiale fornito, strumentale per l'espletamento del servizio, ad eccezione delle licenze software, rimarrà di proprietà, in gestione ed in manutenzione, dell'Aggiudicatario ma in uso presso le sedi dell'Azienda.

OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario deve essere dotato di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti.

La sostituzione eventuale dei pezzi o dei moduli software necessari per il ripristino delle funzionalità delle apparecchiature e per l'eliminazione degli inconvenienti meccanici o elettronici, dovrà essere effettuata con pezzi di ricambio originali, o comunque compatibili, forniti dall'aggiudicatario. Nel caso di conflitti causati dall'uso di apparecchiature incompatibili coi sistemi in uso, l'aggiudicatario è tenuto alla sostituzione ed al ritiro dell'apparecchio che ha causato il conflitto, il tutto a sue spese.

Sono a carico dell'aggiudicatario i costi di eliminazione del materiale informatico non più utilizzabile risultante dagli interventi previsti. Le apparecchiature da rottamare dovranno essere smaltite nel rispetto della normativa vigente e dovrà essere trasmessa all'Azienda apposita documentazione comprovante il corretto smaltimento ivi compresa la rimozione o distruzione di tutte le memorie di massa.

Sono, altresì a carico dell'aggiudicatario le eventuali spese di trasporto, tutte le spese di personale, materiali e ogni altra spesa che si rendesse necessaria durante l'esecuzione del contratto.

Entro un giorno lavorativo dall'intervento di assistenza e manutenzione, a cura dell'Aggiudicatario, dovrà essere aggiornato il Data Base contenente la registrazione delle richieste e degli interventi effettuati. I ritardi rispetto ai termini previsti nel presente articolo, varranno ai fini dell'applicazione delle penali previste ai succ.artt. e dettagliate nell'All. I.

Contestazioni relative ai singoli interventi di manutenzione effettuati dall'Aggiudicatario potranno essere segnalati, dal personale AUSL o dell'Aggiudicatario, su di un apposito modulo di "Rapporto di intervento" da concordare fra le parti.

SERVIZI AGGIUNTIVI

L'Azienda potrà richiedere servizi aggiuntivi e complementari a quelli esplicitati nel presente capitolato tramite preventivo e approvazione da parte dell'Azienda come da normativa vigente in materia.

ASSICURAZIONE

L'aggiudicatario dovrà stipulare una adeguata polizza per eventuali danni causati a persone o cose nello svolgimento della propria attività.

FASE DI SUBENTRO

L'Aggiudicatario prenderà in carico tutte le apparecchiature informatiche presenti nell'azienda e si avvarrà dei contratti di manutenzione e garanzia che l'Azienda ha sottoscritto con altre parti. Tale modalità vale anche per i contratti per l'utilizzo del software di base già in essere con Microsoft (MOLP), con Symantec ed altri. Per i contratti software non sarà possibile il subentro ma resterà a carico dell'Azienda la fornitura del software, con tipologia e modalità da concordare alla scadenza dei contratti in essere e con un preavviso minimo di almeno 3 mesi.

Durante la fase di subentro e per le attrezzature coperte da altri contratti di manutenzione, le chiamate di assistenza perverranno comunque all'help-desk dell'aggiudicatario che fungerà da unico referente per tutte le problematiche inerenti alle attrezzature, avvalendosi ove necessario dei contratti in essere con altri fornitori.

PER ACCETTAZIONE

SUPERVISIONE E CONTROLLO

All'Azienda compete la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dal personale inviato dall'aggiudicatario per la prestazione del servizio. All'Azienda spetta la facoltà di ricusare il personale che non risulti di suo gradimento e/o che sia incorso in violazioni di qualsiasi natura nello svolgimento delle prestazioni. Ripetute ricusazioni di personale potranno comportare la risoluzione del contratto. L'Azienda potrà anche avvalersi di consulenti esterni o altri soggetti a sua scelta per effettuare controlli periodici o costanti sulle prestazioni effettuate dall'aggiudicatario senza che questi possa obiettare diversamente; nel caso di incarico di verifica del servizio e del contratto a soggetti terzi, questi verranno scelti a cura dell'Azienda.

OBBLIGO DI SEGRETO

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto rispetto di tutti i dati, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, anagrafici, sanitari e/o di qualunque altro genere, relativi all'attività dell'Azienda, di cui si avrà conoscenza nello svolgimento del servizio. Conseguentemente, per i dati trattati, l'aggiudicatario è nominato responsabile ai sensi del D.Lgs. n°196/2003 e succ.mod. ed integrazioni. In nessun caso sarà comunque consentito il prelievo o la divulgazione non autorizzata dei suddetti dati, pena la risoluzione del contratto e relativo addebito dei danni causati dall'uso improprio. L'aggiudicatario, oltre all'osservanza degli obblighi inerenti alla nomina di responsabile dei trattamenti ai sensi del citato D.Lgs. n°196/2003, dovrà attenersi alle disposizioni in esso contenute per il trattamento dei dati relativi al personale facente parte dell'Azienda.

Pertanto, prima dell'inizio attività, l'Aggiudicatario dovrà fornire, e tenere aggiornato, un elenco di tutto il personale addetto ai servizi oggetto del presente capitolato corredato di dati anagrafici e foto. Tutto il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere dotata di tesserino di riconoscimento recante il nome e cognome, la qualifica e la foto per dare la possibilità ad essi di accedere nei locali dell'Azienda ed essere identificati in ogni momento dal personale.

PROTEZIONE DELL'IMPIEGO E CONDIZIONI DI LAVORO, SICUREZZA E PREVENZIONE RISCHI

I partecipanti alla gara possono ottenere informazioni:

1. circa le normative vigenti in materia di protezione dell'impiego presso l'ispettorato Provinciale del Lavoro;
2. circa le condizioni di lavoro e di sicurezza presso la Struttura Prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro dell'Azienda.

I costi relativi alla sicurezza, ai sensi del D.Lgs.n.81/2008 sono indicati nel D.U.V.R.I.

RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario, in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente capitolato e derivanti dal contratto, espressamente solleva l'Azienda da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, sia dell'Azienda, sia dell'aggiudicatario, sia di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze, incidenti verificatisi nell'esecuzione del servizio.

DIVIETO DI SOSPENDERE IL SERVIZIO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'aggiudicatario non può sospendere il servizio, con sua decisione unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Azienda committente.

PER ACCETTAZIONE

La illegittima sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'aggiudicatario costituisce inadempimento contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art.1456 codice civile, qualora l'aggiudicatario, dopo la diffida a riprendere il lavoro entro il termine intimato dall'Azienda, a mezzo fax seguito da raccomandata R.R., non vi abbia ottemperato. In tale ipotesi restano a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione. L'Azienda può risolvere il contratto con un preavviso di almeno 3 mesi senza che la ditta possa vantare alcunché se non il pagamento dei canoni maturati fino a quel momento.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'inadempimento, da parte dell'aggiudicatario, delle clausole al presente capitolato sotto elencate, può dar luogo alla risoluzione, a norma dell'art. 1456 del codice civile:

1. Mancato rispetto degli standard di qualità del prodotto fornito contestato formalmente;
2. Mancato rispetto dei livelli di servizio formalmente e reiteratamente contestato;
3. Fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, o atti di sequestro e pignoramento a carico della ditta aggiudicataria.

In caso di risoluzione del contratto per colpa dell'aggiudicatario, l'Azienda incamererà la cauzione definitiva e procederà a richiedere il risarcimento dell'ulteriore eventuale danno.

Ai sensi della Legge n. 136/2010 (Piano straordinario contro le mafie), il contratto sarà risolto di diritto nell'ipotesi di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri mezzi idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La risoluzione contrattuale avrà effetto dalla data in cui la Ditta riceverà la comunicazione scritta, a mezzo raccomandata A.R., dell'intenzione dell'AUSL di avvalersi della clausola risolutiva espressa. L'Azienda USL si riserva la facoltà di recedere dal contratto con una semplice comunicazione fatta pervenire tramite racc.ta a.r, senza che l'Impresa aggiudicataria possa pretendere danno o compensi di sorta, ai quali essa dichiara con la sottoscrizione del presente capitolato di rinunciare, qualora tramite la competente Prefettura siano accertati tentativi di infiltrazione mafiosa, ai sensi dell'art. 11, commi 2 e 3 del DPR n. 252/1998. A tale scopo, durante il periodo di validità del contratto, l'Impresa è obbligata a comunicare all'Azienda USL le variazioni intervenute nel proprio assetto gestionale (fusioni e/o trasformazioni, variazioni di soci o componenti dell'organo di amministrazione), trasmettendo il certificato aggiornato di iscrizione al Registro delle Imprese, con la dicitura antimafia, entro 30 giorni dalla data delle variazioni.

PENALI

Per le non conformità nell'esecuzione dei servizi concordati, rispetto ai livelli di servizio stabiliti nel presente capitolato ed eventuali migliorie offerte dall'Aggiudicatario, saranno applicate le penali definite nell'All.I.

Le penali verranno detratte dagli importi dovuti per il primo periodo fatturabile utile; l'aggiudicatario emetterà conseguente nota di credito, nel rispetto dell'art.15 del DPR 26 ottobre 1972, n.633 "istituzione e disciplina dell'imposta sull'I.V.A.".

In caso di importo di fattura non dedotta dell'importo per penali, i tempi di liquidazione restano sospesi e nulla l'aggiudicatario potrà pretendere per ritardato pagamento.

Il ripetuto ricorso all'applicazioni di penali potrà comportare la risoluzione del contratto senza alcun onere per l'Azienda e l'addebito, a carico dell'Aggiudicatario, di eventuali danni.

PER ACCETTAZIONE _____

SPESE E ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le eventuali spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, ivi comprese spese di bollo e registro, fatta salva l'I.V.A. che resta a carico dell'Azienda.

Per le imprese singole, nel caso in cui il contratto non venga firmato dal legale rappresentante, la persona designata per la firma dovrà produrre idonea procura rilasciata in forma pubblica.

FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dovrà avvenire mensilmente, in base al numero effettivo delle apparecchiature in manutenzione nel corso del mese. Tale numero dovrà essere giustificato dall'Aggiudicatario come sommatoria delle apparecchiature installate, dismesse e mantenute. Ogni elenco dovrà essere composto almeno dalle seguenti informazioni da acquisire e inserire in apposito database a cura dell'Aggiudicatario: Centro di Costo, Ubicazione, codice e descrizione dell'apparecchiatura installata, data di installazione, Utente, ecc..

Il canone per il servizio di manutenzione sarà oggetto di fatturazione mensile posticipata.

Le fatture potranno essere emesse solo se saranno stati prodotti dall'Aggiudicatario, e approvati formalmente dal Settore Sistemi Informativi con apposita dichiarazione di riscontro (collaudo), i riepiloghi, riferiti alla chiusura del periodo fatturato, degli interventi effettuati, il file con l'inventario aggiornato, e la situazione aggiornata delle apparecchiature, con evidenza delle movimentazioni di carico/scarico. Inoltre, nel caso di fornitura di materiale da fatturare (ad es. RAM) i rapporti di intervento e l'elenco del materiale installato e funzionante.

Dovrà essere consultabile il file di tutte le richieste pervenute, accettate ed eseguite, con i prospetti riassuntivi dei relativi tempi.

A tal proposito, l'Azienda si riserva di collaudare il servizio svolto nel mese di riferimento e cui la fattura si riferisce, entro 60 giorni dalla ricezione della fattura.

Il pagamento della fattura avverrà nei tempi previsti dalle normative vigenti a seguito dell'avvenuto collaudo con esito positivo attestato da apposita dichiarazione di riscontro da parte del Settore Sistemi Informativi, che il servizio sia stato eseguito nel rispetto dei termini contrattuali.

Ai fini della liquidazione, ogni fattura dovrà riportare, oltre al riepilogo delle apparecchiature assistite nel periodo di riferimento, il numero CIG relativo alla presente gara (secondo quanto sarà più dettagliatamente specificato dall'Azienda all'aggiudicataria) e dovrà essere corredata dalla documentazione relativa alla regolarità contributiva presso gli Enti previdenziali antinfortunistici ed assicurativi riferita al periodo di pagamento, dei dipendenti occupati nel servizio.

Le fatture redatte in modo non conforme a quanto sopra specificato o mancanti della documentazione richiesta, non saranno liquidate.

Ai sensi dell'art. 3 comma 1 e comma 7 della Legge 13 Agosto 2010 n. 136 (Piano straordinario contro le mafie), i pagamenti dovranno essere effettuati su c/c bancario o postale, dedicati anche in via non esclusiva, da comunicarsi entro sette giorni dalla loro accensione. Il pagamento potrà essere effettuato mediante lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. La ditta aggiudicataria, pertanto, si obbliga a comunicare sia i c/c bancari o postali, sia le generalità e il Codice Fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, nonché ogni ulteriore modifica.

Le fatture andranno indirizzate a: AZIENDA SANITARIA LOCALE PESCARA - Via Renato Paolini, 47 - 65124 PESCARA.

PER ACCETTAZIONE _____

Eventuali mancati o ritardati pagamenti causati dall'impossibilità dell'Azienda di verificare gli interventi a causa di documentazione insufficiente, mancante o non conforme sulle forniture e gli interventi effettuati non saranno imputabili né addebitabili all'Azienda.

Eventuali rapporti di manutenzione per interventi a pagamento, per essere considerati validi e quindi inclusi in fatturazione, dovranno contenere il visto degli utenti degli uffici nei quali sono stati effettuati gli interventi o le consegne.

CONTESTAZIONI

Tutte le eccezioni che l'aggiudicatario intenda formulare, a qualsiasi titolo, devono essere avanzate, debitamente documentate, mediante comunicazione scritta all'Azienda (Settore Sistemi Informativi). Detta comunicazione deve pervenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi, successivi alla data in cui l'Aggiudicatario ha rilevato il fatto, o alla data della comunicazione dell'Azienda che dà luogo alla contestazione. Le riserve di natura contabile saranno esaminate nel corso del procedimento di liquidazione delle fatture.

SUBAPPALTO

L'impresa aggiudicataria è tenuta a seguire in proprio le prestazioni oggetto dell'appalto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 118 del D. Lgs 163/2006.

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs 163/2006.

CESSIONE DEI CREDITI

Si rimanda a quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs 163/2006.

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia derivante dagli effetti del contratto d'appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario è competente in via esclusiva il Foro di Pescara.

NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato ed a completamento delle disposizioni in esso contenute, si rinvia alle disposizioni contenute nel bando di gara, nel disciplinare di gara, e nelle altre leggi e regolamenti vigenti in materia in quanto applicabili.

PER ACCETTAZIONE
