

***Capitolato Speciale per l'upgrade
e la manutenzione triennale dei
prodotti Google Workspace***

Indice

Art. 1	Oggetto del capitolato.....	3
Art. 2	Contesto.....	3
Art. 3	Fornitura richiesta.....	3
Art. 4	Durata e importo a base di gara della fornitura.....	3
Art. 5	Modalità e tempi di consegna.....	3
Art. 6	Aggiudicazione.....	3
Art. 7	Sicurezza delle informazioni e Privacy.....	4
Art. 8	Livelli di servizio e Penali.....	4
Art. 9	Fatturazione e pagamenti.....	5

Art. 1 *Oggetto del capitolato*

Oggetto del presente capitolato è l'affidamento della manutenzione triennale delle licenze Google Workspace e dei servizi di supporto finalizzati all'utilizzo degli strumenti di posta e collaboration.

Art. 2 *Contesto*

Attualmente RSM dispone di n. 460 licenze G Suite Business con spazio di archiviazione illimitato e Vault, in scadenza il prossimo 10 gennaio 2023.

Art. 3 *Fornitura richiesta*

Le prestazioni richieste sono:

- A) Upgrade di n. 460 licenze G Suite Business al profilo Workspace Enterprise Standard e manutenzione triennale;
- B) Supporto operativo del fornitore; tale servizio dovrà svilupparsi su diversi ambiti che comprendono:
 - gestione di tutte le anomalie riscontrate nelle Google Apps (supporto tecnico);
 - gestione di eventuali escalation verso il produttore;
 - approfondimenti tecnici su nuove funzionalità;
 - gestione integrata delle PEC aziendali in GMail.

Art. 4 *Durata e importo a base di gara della fornitura*

RSM stipulerà con l'aggiudicatario un contratto della durata di 3 (tre) anni, per un importo complessivo, al netto del ribasso offerto sulla base d'asta di € 290.000,00 (duecentonovantamila/00) oltre IVA.

Art. 5 *Modalità e tempi di consegna*

L'attivazione del nuovo contratto dovrà assicurare la piena continuità dei servizi e quindi avvenire entro e non oltre la data di scadenza delle attuali licenze.

Art. 6 *Aggiudicazione*

La gara sarà aggiudicata a favore del concorrente che avrà quotato il miglior ribasso percentuale arrotondato alla seconda cifra decimale da applicare sull'importo complessivo a base d'asta fissato in € 290.000 (duecentonovantamila/00) oltre IVA.

Art. 7 *Sicurezza delle informazioni e Privacy*

Per tutti i servizi Google oggetto del presente capitolato, di cui al paragrafo 3, dovrà essere garantita la conformità al codice della privacy (GDPR – regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) secondo quanto descritto dal produttore alla seguente URL: <https://cloud.google.com/security/gdpr/?hl=it>

L'aggiudicatario si impegna a garantire, con apposita dichiarazione, che la fornitura è conforme al GDPR.

Ai sensi di quanto disposto dal suddetto codice, il fornitore si impegna, pena la risoluzione del contratto, a non divulgare, anche successivamente alla scadenza dell'impegno contrattuale, notizie e fatti relativi all'attività di RSM di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni di cui trattasi, ed a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidatole (Allegato Atto di nomina a Responsabile esterno per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016).

Art. 8 *Livelli di servizio e Penali*

Per le prestazioni richieste all'Art. 3 – Lettera A, si rimanda ai livelli di servizio per Google Workspace disponibili all'indirizzo <http://www.google.com/apps/intl/it/terms/sla.html>.

Per le prestazioni richieste all'Art. 3 – Lettera B, il supporto tecnico dovrà garantire un periodo di copertura 9x5 (standard): 9 ore al giorno (9.00 – 18.00) dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

Il supporto dovrà essere attivabile in modalità multi-canale: tramite telefono, e-mail, chat e web, ed i servizi del fornitore dovranno esser tracciati su apposito servizio web che riporti data apertura, presa in carico e risoluzione dei problemi.

A fronte di una segnalazione da parte dei referenti di RSM, il fornitore provvederà innanzitutto all'assegnazione di un livello di priorità; le segnalazioni ricevute dal supporto potranno ricevere una priorità basata su 4 livelli di criticità:

Urgente: problema critico di accesso ad un servizio che riguarda più utenti. Servizio non disponibile o inutilizzabile, senza alcuna soluzione alternativa.

Alta: problema critico di accesso ad un servizio da parte di un solo utente o problema che riguarda la collaborazione fra gli utenti. Il prodotto non funziona nel modo previsto e non esiste alcuna soluzione alternativa praticabile.

Normale: il prodotto non funziona nel modo previsto, ma è disponibile una soluzione alternativa.

Bassa: il prodotto non funziona nel modo desiderato, ma funziona comunque e non è necessaria una soluzione alternativa.

In base alla priorità assegnata, il Fornitore dovrà provvedere ad intervenire entro i tempi massimi indicati nella tabella che segue:

Priorità	Presenza in carico	Risoluzione
Urgente	Entro 1/2 ora dalla segnalazione	4 ore lavorative
Alta	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
Normale e Bassa	Entro 8 ore lavorative	Entro 3 giorni lavorativi

RSM applicherà una penale ogni qualvolta non sia rispettato il tempo di risposta. In particolare applicherà una penale del valore di € 100,00 ogni 4 ore lavorative di ritardo sul tempo di presa in carico, e di € 500,00 ogni 8 ore lavorative di ritardo sul tempo di risoluzione. Tale penale sui tempi di risoluzione non sarà applicata solo nel caso in cui i tempi di ripristino necessari per risolvere l'anomalia siano superiori al tempo effettivamente a disposizione e che RSM sia stata adeguatamente informata in tempo utile sullo stato delle attività e sui reali tempi di ripristino.

Art. 9 Fatturazione e pagamenti

Ad avvenuta attivazione delle licenze, il Fornitore emetterà una fattura annuale anticipata pari ad 1/3 del canone triennale. Dovranno essere evidenziati nella fattura:

- numero e data del documento;
- ragione sociale e C.F./P.IVA del fornitore;
- oggetto della fornitura;
- importo con indicazione del regime IVA con applicazione delle norme relative al meccanismo di scissione dei pagamenti (split payment);
- scadenza della fattura;
- CIG;
- coordinate bancarie del fornitore.

La fattura dovrà riportare inoltre il Codice Univoco Ufficio di RSM: WY7PJ6K.

Il pagamento delle fatture emesse avverrà secondo quanto stabilito dalle norme vigenti.