

***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:

| <b>Priorità</b> | <b>Presenza in carico</b>        | <b>Risoluzione</b>        |
|-----------------|----------------------------------|---------------------------|
| 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.