



***Capitolato Speciale per 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	Livelli di servizio e Penali .....	3
Art. 8	Trattamento dei dati personali.....	4
Art. 9	Riservatezza.....	5
Art. 10	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 Workspace Enterprise Standard con spazio di archiviazione illimitato e Vault, in scadenza il prossimo 14 gennaio 2024.

## **Art. 3      *Fornitura richiesta***

Le prestazioni richieste sono:

- A) Manutenzione triennale di n. 460 licenze Google Workspace Enterprise Standard;
- 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 € 300.000,00 (trecentomila/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 € 300.000 (trecentomila/00) oltre IVA.

## **Art. 7      *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>Presa 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. 8      *Trattamento dei dati personali***

Nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, ciascuna parte dovrà trattare i dati personali in accordo con le vigenti norme, comunitarie e nazionali, in relazione al trattamento di dati personali, ciò sia nella fase di realizzazione ed avvio dei servizi che nell'esercizio a regime nonché a fronte di eventuali variazioni della normativa di riferimento e fornire all'altra parte e a ogni individuo i cui dati personali siano trattati nel contesto del presente accordo la propria informativa sul trattamento dei dati personali.

A tal fine si allega l'informativa ex art. 13 del Reg. UE 2016/679 (GDPR) sul trattamento dei dati personali di RSM, per le procedure di gara o di affidamento.

---

I partecipanti alle procedure di Gara garantiscono sin d'ora di essere in regola, anche con riferimento alla piattaforma offerta, con le previsioni e la normativa privacy (Reg. UE 2016/679 e ogni altra normativa applicabile), con particolare riferimento al rispetto di tutti i principi di cui all'Art. 5 ed alle misure di sicurezza tecniche-organizzative ai sensi dell'art 32 e segg. del GDPR.

Dalla data di stipula del contratto il Fornitore verrà nominato "Responsabile del trattamento", in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto, con apposito atto negoziale redatto ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR che definirà diritti e obblighi delle parti in ordine al trattamento dei dati personali.

Detto atto farà parte integrante del contratto principale.

## **Art. 9      *Riservatezza***

Il fornitore e i suoi collaboratori saranno tenuti alla massima riservatezza e confidenzialità su tutte le informazioni a cui potranno avere accesso durante l'esecuzione dei servizi oggetto del contratto; il fornitore si impegna ad informare di questo obbligo i propri collaboratori. In particolare il fornitore si impegna a consegnare a RSM tutta la documentazione in suo possesso alla data di completamento dell'erogazione del servizio oggetto del contratto.

## **Art. 10      *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.