

## **FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E DI HELPDESK SULL'APPLICATIVO PER LA COMUNICAZIONE UNICA PER LE IMPRESE.**

### **ART. 1 : FINALITA' ED OGGETTO DELL'INDAGINE DI MERCATO**

La presente indagine di mercato (procedura in economia ai sensi D.M. 3.12.2004 "Disciplina delle procedure in economia delle Camere di Commercio, per l'acquisto di beni e servizi") mira ad individuare il soggetto che provvederà eventualmente alla fornitura di un servizio di assistenza tecnica ed helpdesk all'utilizzo dell'applicazione software COMUNICA per la compilazione e l'invio telematico della Comunicazione Unica da parte di imprenditori o loro intermediari (professionisti, associazioni di settore).

Il servizio eventualmente fornito dovrà avere le seguenti caratteristiche :

**materie di assistenza:** Installazione lettore smart-card e guida all'utilizzo, installazione e guida all'utilizzo del software di firma digitale DIKE, utilizzo della carte digitali (inizializzazione, sblocco, rinnovo e revoca), utilizzo della Business Key, installazione dei software , Fedra Plus 6.0, Com.Unica.

**tecnologia:** il fornitore del servizio dovrà garantire la completa disponibilità di un numero telefonico, fax e di una casella di posta elettronica interamente dedicati all'inoltro delle richieste di assistenza;

**organizzazione del servizio:** l'assistenza e l'helpdesk saranno erogati prevalentemente tramite il canale telefonico per un tempo complessivo non inferiore a 15 ore settimanali, così distribuito: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00.

Il fornitore del servizio dovrà garantire agli utenti di interagire con gli operatori in tempo reale nell'orario di servizio telefonico. Al ricevimento di ogni richiesta l'operatore provvederà alle operazioni di registrazione, identificazione univoca, attribuzione priorità (in una scala da uno a cinque in base alle informazioni fornite dall'utente), gestione monitoring ed aggiornamento dello stato della richiesta, evasione e risoluzione (autonomamente o tramite l'intervento della struttura tecnica competente).

Nel caso di richieste particolarmente complesse il Fornitore ricontatterà l'utente entro due ore lavorative dalla ricezione della richiesta e provvederà ad evadere la richiesta nel più breve tempo possibile in base alla priorità assegnata.

Le richieste pervenute via e-mail e fax saranno evase nell'arco della giornata lavorativa in cui vengono poste.

Il fornitore garantirà anche un supporto al Committente per gli aspetti legati al routing delle telefonate e degli alias delle e-mail.

### **ART. 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Legge 23 dicembre 1999, n. 488, art. 26, commi 3 e 3 bis, dm 3 dicembre 2004, legge 12 marzo 1999, n. 68, art. 17.



### **ART. 3 - CONTENUTO, MODALITA' E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

Entro il termine del 29 dicembre 2008, ore 12.00, a pena di esclusione, le imprese che parteciperanno all'indagine di mercato dovranno far pervenire con qualsiasi mezzo (postale, corriere ed anche a mano) un plico sigillato riportante la dicitura "FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA ED HELPDESK ALL'UTILIZZO DELL'APPLICATIVO COM.UNICA" indirizzato a "Servizio Provveditorato Camera di Commercio di Pisa – P.zza Vittorio Emanuele II, 5 – 56125 Pisa". Il recapito del plico rimane a totale rischio del mittente ove per qualsiasi motivo lo stesso non giunga a destinazione entro il termine perentorio previsto delle ore 12.00 del giorno 29 dicembre 2008.

Le offerte redatte in conformità alle istruzioni contenute nel presente disciplinare dovranno esser sottoscritte dal rappresentante legale con allegata fotocopia del documento di riconoscimento, non dovranno contenere né riserve né condizioni, pena l'invalidità.

Nell'offerta dovrà essere contenuto in cifra ed in lettera l'importo comprensivo di tutte le voci indicate al successivo punto 7.

In caso di difformità tra l'indicazione in cifra e quella in lettere, sarà ritenuta valida l'indicazione più vantaggiosa per la Camera di Commercio di Pisa.

L'offerta impegna soltanto l'impresa che la presenta, mentre non vincola la Camera di Commercio, che si riserva il diritto di non procedere ad alcuna aggiudicazione.

### **ART. 4- CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA, DI VALUTAZIONE DEL FORNITORE E DI AGGIUDICAZIONE.**

La valutazione delle offerte inerenti il servizio di "ASSISTENZA TECNICA ED HELPDESK ALL'UTILIZZO DEL SOFTWARE COM.UNICA" sarà effettuata in base alle prestazioni da fornire ed al prezzo più basso. L'impresa fornitrice sarà valutata in base al possesso dei requisiti concernenti la capacità tecnica, economica e finanziaria rilevata dai servizi effettuati ad Amministrazioni pubbliche.

A tale scopo l'offerta dovrà essere documentata da:

- Elenco principali forniture di servizi analoghi erogati ad Amministrazioni Pubbliche negli ultimi tre anni
- scheda informativa dell'impresa
- consenso al trattamento dei dati personali
- dichiarazione sostitutiva dell'atto notorio (allegata in calce alla presente) che ci dovrà ritornare firmata con la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità del sottoscrittore. L'impresa dovrà essere in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dal Decreto Legislativo 12 Aprile 2006 n. 163 e succ.modif., dalla Legge Regionale Toscana n.38/2007 così come modificata e integrata dalla Legge Regionale n.13 del 29/02/2008 e dal D.lgs n.81/2008 (ex D.lgs 626/1994).



#### **ART. 5 - MODALITA ED ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza e di help-desk dovrà essere fornito con le caratteristiche specificate all'art. 1 del presente disciplinare.

Il servizio sarà svolto da remoto presso la sede del fornitore e dovrà iniziare entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

La durata del servizio non potrà essere inferiore a mesi 6 (sei) e superiore a mesi 12 (dodici)

#### **ART. 6 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITA DI PAGAMENTO**

Per il servizio di assistenza ed help desk la Camera di Commercio di Pisa si obbliga a corrispondere la somma indicata nell'aggiudicazione dell'indagine di mercato, somma che non potrà superare l'ammontare di € 20.000,00 + IVA. Il pagamento spettante all'impresa fornitrice del servizio sarà effettuato entro 30 giorni data di ricevimento fattura emessa ogni fine mese a fronte di prestazioni regolarmente rese. Ogni singola fattura per essere liquidata dovrà essere corredata di tutti gli elementi che comprovino la regolarità delle prestazioni rese.

#### **ART. 7 - GARANZIE**

Il fornitore si impegna a fornire alla Camera di Commercio un report mensile contenente i dati del richiedente il servizio di assistenza, l'oggetto della richiesta di assistenza, il tempo dell'assistenza fornita attraverso i canali del telefono, del fax e dell'e-mail.

#### **ART. 8 - VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

La Camera di Commercio di Pisa si riserva la facoltà di verificare direttamente il livello di gradimento del servizio di assistenza ed helpdesk fornito all'utenza.

Nel caso in cui il livello di gradimento risultasse scarso o non sufficiente la Camera di Commercio di Pisa si riserva la facoltà di recedere dal contratto secondo modalità previste all'art. 10.

#### **ART. 9 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Qualora nell'erogazione del servizio la Camera di Commercio di Pisa accerti che l'esecuzione non proceda secondo le condizioni stabilite, si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 2224 codice civile.

#### **ART. 10 - FACOLTA' DI RECESSO**

La Camera di commercio di Pisa si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualunque tempo e fino al termine del servizio. Tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo raccomandata A/R che dovrà pervenire almeno 15 giorni prima della data di recesso. In tal caso la Camera di Commercio di Pisa si obbliga a



pagare al fornitore il corrispettivo delle prestazioni eseguite dal fornitore fino al momento in cui viene formalmente comunicato il recesso.

#### **ART. 11 - CESSIONE CONTRATTO E SUBAPPALTO**

E' vietata la cessione anche parziale del contratto; la cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario venga incorporato in altra azienda nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda. E' vietato il subappalto anche parziale del contratto.

#### **ART. 12 - CONTROVERSIE**

Tutte le controversie derivanti dal presente disciplinare e dal contratto saranno devolute alla decisione di un arbitro da nominarsi in conformità alle regole di procedura dal regolamento arbitrale della Camera di Commercio di Pisa, che le parti sin d'ora dichiarano espressamente di conoscere e di accettare. L'arbitro deciderà secondo equità, procedendo secondo le norme del codice di procedura civile.

#### **ART. 13 - SPESE IMPOSTE E TASSE**

Dopo l'aggiudicazione si addiverrà alla stesura del contratto. Tutte le spese imposte e tasse inerenti al contratto saranno a carico del fornitore .