

RICHIESTA DI OFFERTA – PROCEDURA IN ECONOMIA TRAMITE PORTALE MEPA

SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI SERVER DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIT DI ITALIA LAVORO S.P.A.

1. Stazione appaltante:

Italia Lavoro S.p.A.

www.italialavoro.it

Responsabile del procedimento:

Marco Antonelli

CIG: 65107519AF

2. Oggetto dell'appalto

VEDI CAPITOLATO TECNICO ALLEGATO

3. Importo

L'importo impegnato per la fornitura richiesta è pari ad un massimo di euro 85.000,00 (**ottantacinquemila/00**) oltre IVA e al lordo di ogni altro eventuale onere.

I costi della sicurezza connessi all'appalto in oggetto, necessari ad eliminare o, ove ciò non sia possibile, a ridurre al minimo i rischi da interferenze (vedi Documento di valutazione dei rischi da interferenze- DUVRI allegato) sono quantificati in € 120,00 e non sono soggetti a ribasso d'asta.

4. Decorrenza e durata

Il contratto decorrerà dalla data di stipula sul sistema MEPA al 30/06/2017.

5. Luogo e modalità di esecuzione dell'appalto

Il servizio avrà luogo a Roma presso la sede di Italia Lavoro, Via Guidubaldo del Monte, 60 secondo le modalità indicate nel capitolato tecnico.

6. Requisiti di partecipazione

Possono presentare le offerte gli operatori economici secondo quanto previsto dall'art. 34 e dall'art. 37 del Decreto Legislativo n°163 del 2006.

a) Requisiti di ordine generale:

Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistano:

Gli operatori economici non devono trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione di cui all'art. 38 del Decreto Legislativo n°. 163 del 2006 e non devono essere stati destinatari di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo n°81 del 2008.

Gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle cd. black list di cui al decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al decreto del Ministro 5 dell'economia e delle finanze del 21 novembre 2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 3 maggio 2010, n. 78).

b) Capacità economica e finanziaria

Ai sensi dell'art. 41 del Decreto. Legislativo n° 163 del 2006 il concorrente dovrà presentare:

- n. 2 referenze bancarie;

c) Capacità tecnica e professionale

Ai sensi dell'art. 42 del decreto Legislativo n° 163 del 2006 il concorrente dovrà presentare:

- dichiarazione ex art. 47 del d.p.r. 445 del 2000 con cui si attesti l'elenco delle principali forniture analoghe prestate, negli ultimi tre anni (2012, 2013, 2014), sull'intero territorio nazionale, con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, l'importo complessivo non deve essere inferiore alla base d'asta di cui al punto 3 del presente documento;
- dichiarazione ex art. 47 del d.p.r. 445 del 2000 con cui si attesti il possesso da parte dell'impresa del documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n° 81/2008, nonché l'indicazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Ogni dichiarazione resa dal legale rappresentante ex art. 47 del D.P.R. n° 445 del 2000 deve essere corredata di firma digitale e copia documento d'identità.

7. Criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 82 del Decreto Legislativo n° 163 del 2006.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere all'aggiudicazione anche alla presenza di una sola offerta ritenuta valida

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione definitiva senza che ciò possa dar luogo ad alcuna pretesa da parte dei concorrenti partecipanti.

8. Termine di validità delle offerte e modalità di presentazione

L'offerta dovrà pervenire secondo le modalità previste dalle regole del sistema dell'e-procurement della Pubblica Amministrazione e rimarrà valida, efficace ed irrevocabile ai sensi dell'articolo 49 delle Regole per 60 gg decorrenti dalla data d'invio telematico.

L'offerente a pena di esclusione dalla procedura di gara dovrà presentare a corredo dell'offerta cauzione provvisoria o fideiussione prestate secondo i termini, le modalità e le condizioni di cui all'art 75 del Decreto Legislativo n. 163/2006, pari al 2% dell'importo di cui all'articolo 3. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese concorrenti in possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 Vision, rilasciata da organismi accreditati ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISOTEC 17000.

9. Regolarità contributiva

Per quanto concerne la regolarità contributiva Italia Lavoro S.p.A. chiederà il certificato DURC tramite lo Sportello Unico Previdenziale prima di procedere all'accettazione formale dell'offerta.

In caso di esito negativo di detto controllo l'offerta non verrà ritenuta valida e si procederà ad aggiudicare il servizio al successivo concorrente in graduatoria.

10. Documentazione amministrativa da inviare

1) L'operatore economico dovrà inviare separatamente dall'offerta economica (nella sezione documentazione amministrativa):

Ai fini della verifica formale i concorrenti dovranno fornire i documenti amministrativi di seguito elencati:

- I. Dichiarazione sostitutiva di atto notorio redatta ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del DPR n.445 del 28/12/2000 sottoscritta dal legale rappresentante (con allegata copia di un documento d'identità in corso di validità) concernente la denominazione sociale dell'impresa, l'attività specifica dell'impresa, il capitale sociale, l'ubicazione della sede legale e delle sedi secondarie, l'assenza dell'adozione di provvedimenti e sanzioni antimafia a carico degli amministratori, direttori e procuratori speciali dell'impresa;
- II. Dichiarazione sostitutiva di atto notorio redatta ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del DPR n.445 del 28/12/2000 sottoscritta dal legale rappresentante (con allegata copia di un documento d'identità in corso di validità) concernente:
- a. nome, cognome, riferimenti anagrafici e titoli (idoneità dei poteri) del legale rappresentante dell'Azienda autorizzato a sottoscrivere gli atti presentati alla Stazione Appaltante ;
 - b. l'assenza delle condizioni di esclusione di cui all'art. 38 del Decreto Legislativo n. 163 del 2006 e l'assenza di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'articolo 14 del Decreto Legislativo n. 81 del 2008;
 - c. l'assenza di ipotesi di incapacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione, secondo la normativa vigente;
 - d. il non trovarsi rispetto ad altro partecipante alla medesima procedura di affidamento in alcuna situazione di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- III. Dichiarazione d'impegno dell'Azienda a realizzare, qualora risultasse aggiudicataria, il servizio richiesto nei modi e termini previsti nell'offerta da questa formulata e comunque in coerenza con quanto stabilito nel presente invito e dalle disposizioni comunitarie e nazionali vigenti in materia di amministrazione e finanza pubblica, con particolare riferimento alle disposizioni normative inerenti alla sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché a presentare la documentazione ulteriore che la Stazione Appaltante riterrà necessario richiedere, con particolare riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi;
- IV. Autorizzazione al trattamento dei dati riportati nell'offerta ai fini del procedimento per il quale gli stessi sono richiesti, resa ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003;
- V. Dichiarazione d'impegno dell'Azienda a comunicare, qualora risultasse aggiudicataria, alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario dedicato, da utilizzare per il pagamento degli importi da corrispondere in virtù dell'appalto oggetto del presente disciplinare di gara, nonché quelli delle generalità e del codice fiscale delle persone fisiche delegate ad operare su tale conto corrente, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3, comma 7, della legge 13 agosto 2010, n. 136;
- VI. Cauzione provvisoria o, a scelta dell'offerente, fideiussione prestate secondo i termini, le modalità e le condizioni di cui all'articolo 75 del Decreto Legislativo n. 163/2006, pari a € 1700,00 corrispondente al 2% dell'importo massimo impegnato, di cui all'articolo 3. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese concorrenti in possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 Vision, rilasciata da organismi accreditati ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISOTEC 17000.
- Tale deposito cauzionale provvisorio dovrà garantire, altresì, a pena di esclusione, il pagamento in favore della Stazione Appaltante della sanzione pecuniaria di cui agli art. 38 comma 2 bis e 46 comma 1 ter del Decreto Legislativo n. 163/2006, nella misura pari all'1/mille dell'importo dell'appalto, pari ad € 85,00. **Si precisa che, in caso di R.T.I, la**

- riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutti gli operatori economici sono certificati ed in possesso delle certificazioni di cui al successivo punto XIII;**
- VII.** Copia delle eventuali certificazioni del sistema di qualità conformi alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 Vision (o superiore) rilasciata dagli organismi indicati al precedente punto XII;
- VIII.** Dichiarazione sostitutiva di atto notorio redatta ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n.445 del 28/12/2000 di autorizzare, qualora un partecipante alla gara eserciti – ai sensi della legge n. 241/90- la facoltà di accesso agli atti, la Stazione Appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara, ovvero di non autorizzare il rilascio della predetta documentazione;
- IX.** Due referenze bancarie rese in originale su carta intestata dell’Istituto di credito;
- X.** Dichiarazione ex art. 47 del D.P.R. n. 445 del 2000 attestante che l’importo per i servizi analoghi dell’impresa realizzato nel triennio 2012-2014, non è inferiore a € 85.000/00 **Si precisa che la presente dichiarazione viene richiesta ai fini di garantire alla Stazione Appaltante che gli operatori economici concorrenti possiedano un’organizzazione aziendale che permetta loro di svolgere adeguatamente i servizi oggetto dell’appalto;**
- XI.** Dichiarazione ex art. 47 del D.P.R. n. 445 del 2000 contenente indicazione del CCNL applicato in azienda, nonché delle matricole INPS ed INAIL assegnate all’Azienda, unitamente alle relative sedi di appartenenza;
- XII.** Dichiarazione ex art. 47 del D.P.R. n. 445 del 2000 attestante che l’operatore economico ha ottemperato al disposto della Legge 12 marzo 1999, n. 68 art. 17, ovvero che l’operatore economico non è assoggettabile agli obblighi derivanti dalla legge n. 68/1999;
- XIII.** Dichiarazione sostitutiva di atto notorio redatta ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del DPR n.445 del 28/12/2000 sottoscritta dal legale rappresentante (con allegata copia di un documento d’identità in corso di validità):
- aa) di non avere riportato condanne penali e di non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l’applicazione di misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa;
- bb) di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimenti penali;
- XIV.** Dichiarazione ex art. 47 del d.p.r. 445 del 2000 con cui si attesti il possesso da parte dell’impresa del documento di valutazione dei rischi di cui all’articolo 17, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo n. 81/2008, nonché l’indicazione del nominativo della Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.
- XV.** Dichiarazione d’impegno a fornire, in caso di stipula del contratto tramite il “Sistema MEPA” copia dei contratti in essere con il produttore.

11. Efficacia Del Contratto

Il contratto stipulato con l’operatore economico aggiudicatario, come elaborato dal “sistema” del MEPA, sarà efficace solo dopo la sottoscrizione del contratti di rivendita delle licenze di maintenance.

La mancata sottoscrizione del contratto di rivendita con il produttore, entro 30 giorni dalla stipula del contratto tramite il “Sistema “MEPA, comporterà la risoluzione di diritto del medesimo.

In caso di risoluzione l’operatore economico non avrà diritto ad alcun risarcimento.

12. risoluzione del contratto

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all' Appaltatore, il servizio non fosse conforme ai livelli di servizio previsti dal punto 3 dell'allegato capitolato tecnico, in particolare: interventi eseguiti oltre le otto ore dalla richiesta fino ad un massimo di 5 ritardi; interventi eseguiti oltre i tempi concertati con il responsabile del servizio (in caso d'interventi che necessitano di più di 8 ore) fino ad un massimo di 3 ritardi; Italia Lavoro s.p.a. avrà la facoltà di risolvere il contratto e di ottenere dall'Appaltatore il risarcimento dell'ulteriore danno subito; Per quanto riguarda il tempo massimo di intervento richiesto (8ore) questo va calcolato nell'ambito delle fasce orarie indicate al punto 3 dell'allegato Capitolato Tecnico

La Società farà pervenire all'Appaltatore entro dieci giorni dall'inadempienza, per iscritto, tramite raccomandata a mano o A.R o PEC, la contestazione. L'Appaltatore sarà tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione alla comunicazione ricevuta dalla Committente entro 48 ore dalla ricezione della stessa.

13. Corrispettivo dell'appalto

Il pagamento di quanto spettante all'operatore economico Aggiudicatario avverrà, in un'unica soluzione a 30 gg data accettazione fattura in formato elettronico nel sistema di interscambio della PA, con il seguente codice univoco **UFXKW7** e nome dell'Ufficio **Uff_eFatturaPA**, ai sensi del Decreto Ministeriale. n. 55/2013, mediante bonifico su c/c indicato dallo stesso.

14. Accettazione delle condizioni

Con il solo fatto della presentazione dell'offerta si intendono accettate da parte della concorrente aggiudicataria tutte le condizioni di cui al presente documento.

15. Clausola di salvaguardia

Con riferimento al valore del presente incarico, Italia Lavoro S.p.A. si riserva la facoltà di verificare la sussistenza, in capo all'impresa aggiudicataria, dei requisiti previsti dall'Albo fornitori di beni e servizi. In particolare la Stazione Appaltante verificherà che l'aggiudicatario non sia stato destinatario, nel corso dell'anno 2015, di aggiudicazioni per un importo pari o superiore a € 207.000,00 oltre IVA.

Qualora l'impresa aggiudicataria non abbia rispettato i vincoli di cui ai precedenti punti Italia Lavoro S.p.A. procederà ad aggiudicare la fornitura delle attività oggetto dell'incarico al successivo concorrente posizionato in ordine di graduatoria che rispetti i vincoli di cui ai precedenti punti.

16. Richiesta di ulteriore documentazione

Prima della sottoscrizione dell'incarico potrà essere richiesta all'impresa aggiudicataria da parte di Italia Lavoro S.p.A. ulteriore documentazione tecnica, amministrativa e relativa alla sicurezza.

Italia Lavoro S.p.A.



L' Amministrazione titolare del procedimento: **ITALIA LAVORO S.P.A.**

Codice Fiscale Ente: **01530510542**

Indirizzo: **Via Guidubaldo Del Monte 60 ROMA RM**

Punto Ordinante: **MARIA LUISA DONATI**

Responsabile Unico del Procedimento: **MARCO ANTONELLI**

ai sensi dell'art. 67, comma 1, del Codice dei Contratti Pubblici

INVITA

a presentare un'offerta per i Prodotti/Servizi descritti nell'ambito dei documenti e dei dati predisposti e resi disponibili sul Sistema relativamente alla RdO di seguito dettagliata

Numero RDO:	1070965
Descrizione RDO:	RDO PER LA FORNITURA SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI SERVER DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIT DI ITALIA LAVORO S.P.A.
Criterio di aggiudicazione:	Prezzo piu' basso
Numero di Lotti:	1
Unita' di misura dell'offerta economica:	Valori al ribasso
Amministrazione titolare del procedimento	ITALIA LAVORO S.P.A.01530510542Via Guidubaldo Del Monte 60 ROMA RM
Punto Ordinante	MARIA LUISA DONATI
Soggetto stipulante	Nome: MARIA LUISA DONATI Amministrazione: ITALIA LAVORO S.P.A.
(RUP) Responsabile Unico del Procedimento	MARCO ANTONELLI
Data e ora inizio presentazione offerte:	16/12/2015 17:42
Data e ora termine ultimo presentazione offerte:	07/01/2016 13:00
Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:	23/12/2015 13:00
Data Limite stipula contratto (Limite validitàofferta del Fornitore)	31/01/2016 13:00
Giorni dopo la stipula per Consegna Beni / Decorrenza Servizi:	10
Bandi / Categorie oggetto della RdO:	ICT 2009

Lotto 1 - Dettaglio	
Denominazione lotto	RDO 1070965 SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI SERVER DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIT DI ITALIA LAVORO S.P.A.
CIG	65107519AF
CUP	
Dati di consegna	Via guidubaldo del monte n. 60Roma - 00197 (RM)
Dati di fatturazione	Aliquota IVA di fatturazione: 22%Indirizzo di

	fatturazione: Via guidubaldo del monte n. 60 Roma - 00197 (RM)
Termini di pagamento	30gg df
Importo totale a base d'asta	85000,00

RDO PER LA FORNITURA SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI SERVER DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIT DI ITALIA LAVORO S.P.A.

Nella tabella sottostante sono mostrate le offerte presentate dai fornitori in corso di gara.

Prima di procedere all'aggiudicazione provvisoria esaminare la documentazione economica cliccando sulla colonna del lotto di interesse.

Per confermare un partecipante precedentemente designato cliccare su **Aggiudica provvisoriamente**.

Se compare la scritta **Aggiudicatario** non è più possibile cambiare la designazione.

N. Lotto	Azione possibile	Dettagli	Schede
Gara			
Lotto 1			

CHIUDI SEDUTA PUBBLICA

Offerte

Offerente	Lotto 1	
Concorrente	Valore complessivo dell'offerta	Miglior offerta
HITACHI SYSTEMS CBT	61668,00 Euro	Aggiudica definitivamente
R1	84000,00 Euro	Aggiudica provvisoriamente
Miglior offerta:	61668,00 Euro	

INSERISCI NOTE

INDIETRO

Icona	Significato
	Documento non inviato telematicamente
	Documento approvato
	Documento approvato con nota inserita
	Documento non approvato
	Documento non approvato con nota inserita
	Link a pagina di valutazione del documento / punteggio della commissione
	Link a pagina di valutazione del documento / punteggio della commissione con note inserite
	Valutazione documento non accessibile
	Documento non accessibile
	Link al download di un documento firmato
	Link al download di un documento; ogni formato (word, excel, pdf..) ha una sua icona apposita.

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DEI SERVER
DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIT DI ITALIA LAVORO S.P.A.**

1. Premessa

Il servizio ha per oggetto la fornitura dei servizi di manutenzione dei server dell'infrastruttura tecnologica della Divisione IT di Italia Lavoro Spa e deve coprire il periodo che va dall'aggiudicazione della fornitura fino al 30 Giugno 2017.

Le attività oggetto del servizio saranno espletate a Roma presso la sede di Italia Lavoro, in Roma, Via Guidubaldo del Monte, 60.

Il servizio richiesto dovrà essere eseguito secondo le modalità descritte nei paragrafi seguenti.

2. Descrizione del servizio

La manutenzione, oggetto del servizio, riguarda i prodotti elencati in tabella per i quali è specificata la data di scadenza della garanzia.

MODELLO	TYPE	SERIALE	SCADENZA GARANZIA
DL380 G5	492205-421	CZC9054D2N	SCADUTA
DL380 G5	461453-421	CZC9065H0J	SCADUTA
DL380 G5	492205-421	CZC905402H	SCADUTA
DL380 G5	492205-421	CZC9054025	SCADUTA
DL380 G5	492205-421	CZC905402B	SCADUTA
DL380 G5	418314-421	CZC8053JQW	SCADUTA
HP STORAGE MSL4048	AG3244B	DEC714060G	SCADUTA
X3950M2	7233W3G	0615370	SCADUTA
X3950M2	7233W3G	0615371	SCADUTA
X3950M2	72332MG	0629134	SCADUTA
X3950M2	72332MG	0629135	SCADUTA
STORAGE	1727-HC1	13K0WTM	SCADUTA
STORAGE	1726-HC4	13K12BT	SCADUTA
X3550M2	794654G	KD775YM	SCADUTA
X3550M2	794654G	KD775YP	SCADUTA
X3550M2	794654G	KD775YK	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870C4G	SN#YK105004N157 (AMM dump) 06Z1941 (VMWare System Summary)	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870C4G	SN#YK105004N168 (AMM dump) 06Z1939 (VMWare System Summary)	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870C4G	SN#YK105004N103 (AMM dump)	SCADUTA

		06Z1940 (VMWare System Summary)	
IBM BLADE SERVER HS22	7870C4G	SN#YK105004N13M (AMM dump) 06Z1938 (VMWare System Summary)	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870VYJ	06RVW28	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870VYJ	06RVX42	SCADUTA
IBM BLADE SERVER HS22	7870VYJ	06RVX14	SCADUTA
IBM BLADE CENTER	885245G	99D6985	SCADUTA
IBM BladeCenter H STATS: MT 8852	ProductID 8852SXB	S/N06C2369,	SCADUTA
Storage DS3524 HD type: SAS FRU, 49Y2052, 600GB	Type 1746-C4A	SN 13M0RFA	SCADUTA
IBM X3550 M2: MTM 7944-CTO	ProductID 7944YTC	S/NKD62WCY	SCADUTA
IBM X3550 M2: MTM 7944-CTO	ProductID 7944YTC	S/NKD62WCX	SCADUTA
IBM Storwize V3700	2072-24C	7803199	Settembre 2016
IBM Storwize v3700 expansion	2072-24E	7813155	Settembre 2016
IBM Storwize v3700 expansion	2072-24E	7813077	Settembre 2016
IBM BladeServer HS23	7875-C6G	06VBAG0	Settembre 2016
IBM BladeServer HS23	7875-C6G	06VBAG4	Settembre 2016
IBM BladeServer HS23	7875-C6G	06VBAG5	Settembre 2016
IBM BladeServer HS23	7875-C6G	06VBAG3	Settembre 2016

Sono oggetto della fornitura:

- sostituzione e montaggio delle componenti hardware per apparati non più in garanzia;
- montaggio delle componendi hardware per apparati in garanzia;
- attività inerenti il montaggio di nuovo hardware in Rack, di nuovi componenti hardware nei server esistenti ed attività di spostamento Server quantificabili in 100 ore annue.

Il fornitore è responsabile di effettuare gli aggiornamenti di *microcode* e *firmware*, sia evolutivi che correttivi, sugli apparati hardware oggetto del contratto. Si intende inclusa la fornitura degli stessi aggiornamenti (code) che dovrà essere effettuata nel rispetto delle regole dei diritti di proprietà intellettuale previste dal produttore dell'apparato. Al riguardo il fornitore dovrà fornire copia dei contratti in essere con i rispettivi produttori. In caso di problematiche complesse il fornitore dovrà essere in grado di accedere alle linee di supporto del produttore al fine di ottenere specifici *bug fix* o *workaround*.

Con frequenza trimestrale il fornitore dovrà produrre un elenco contenente gli aggiornamenti di *microcode* e *firmware* (*patch* o nuove versioni) rilasciati dai produttori degli apparati oggetto del contratto, concordando con Italia Lavoro il relativo piano di installazione.

3. Livelli di servizio

Il fornitore dovrà garantire il servizio,

- nei giorni feriali nella fascia oraria 8.00-18.00
- il sabato nella fascia oraria 8.00-13.00.

Il fornitore dovrà comunicare ad Italia Lavoro un recapito telefonico e un indirizzo email attraverso i quali Italia Lavoro potrà richiedere gli interventi di manutenzione.

Interventi che prevedano tempi superiori alle 8 ore dovranno essere concordati con Italia Lavoro.