

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona
AREA TECNICA

**ASSISTENZA INFORMATICA ON SITE POSTAZIONI DI LAVORO
DEL COMUNE DI PESCANTINA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

Indice

Articolo 1 - Oggetto del contratto

Articolo 2 - Responsabile del servizio

Articolo 3 - Condizioni minime per partecipare alla gara

Articolo 4 - Requisiti di partecipazione

Articolo 5 - Servizio continuativo di assistenza tecnico-sistemistica e software, help-desk on site

Articolo 6 – Assistenza tecnica e manutenzione Hardware

Articolo 7 – Modalità di gestione degli interventi

Articolo 8 – Informazioni sulla situazione attuale

Articolo 9 – Luogo di esecuzione dell'appalto

Articolo 10 – Obbligo di sopralluogo

Articolo 11 – Durata dell'appalto, importo a base d'asta – Criterio di aggiudicazione

Articolo 12 - Personale da impiegare – Obblighi e responsabilità

Articolo 13 - Reperibilità/assistenza telefonica/assistenza remota

Articolo 14 - Avvio del servizio

Articolo 15 - Verifiche della corretta esecuzione - Risoluzione del contratto

Articolo 16 - Penalità

Articolo 17 - Obblighi della ditta aggiudicataria – Subappalto

Articolo 18 - Proprietà dei risultati obbligo riservatezza e tutela della privacy

Articolo 19 - Adempimenti conseguenti all'aggiudicazione e spese contrattuali

Articolo 20 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Articolo 21 – Varianti

Articolo 22 - Determinazione del corrispettivo

Articolo 23 - Fatturazione e pagamenti

Articolo 24 - Privacy - Protezione dei dati personali

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

Articolo 25 - Cessione del contratto

Articolo 26 - Cessazione del servizio

Articolo 27 - Esecuzione in danno

Articolo 28 – Foro competente

Articolo 29 – Codice di comportamento

Articolo 30 – Norme generali

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

Articolo 1 - Oggetto del contratto

Il seguente capitolato ha come oggetto l'affidamento di servizi di assistenza informatica (assistenza tecnica e manutenzione hardware ed assistenza tecnica-sistemistica software) on site delle postazioni di lavoro del Comune di Pescantina per un monte previsto di 980 ore da utilizzarsi indicativamente nell'arco di 60 settimane.

Articolo 2 – Responsabile del servizio

L'Impresa dovrà comunicare, prima dell'inizio del servizio, il nominativo della persona che riveste la qualifica di Responsabile del Servizio.

Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del Responsabile tecnico dell'Amministrazione garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con orario 8.30-18.30; sabato 8.30-12,30).

Egli dovrà:

- pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti;
- gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate. Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto.

Dovrà inoltre, essere indicato un sostituto al quale rivolgersi nei casi di assenza superiore ai tre giorni.

L'operatore economico incaricato dovrà:

- ✓ assumere l'incarico di Amministratore di sistema assolvendo a tutti gli obblighi previsti dalla legge per tale figura;
- ✓ provvedere alla messa a norma dei sistemi informativi del Comune di Pescantina nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003);
- ✓ assumere la responsabilità diretta del buon funzionamento degli strumenti informatici di lavoro, implementando i servizi di disaster recovery e business continuità dedicati al rapido ripristino dei sistemi informatici e alla continuazione delle attività informatiche.

In particolare, il contratto ha per oggetto i seguenti servizi:

- ✓ servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware dei beni di proprietà del Comune di Pescantina come indicato nel successivo articolo 8 "Infrastruttura e postazioni di lavoro".
- ✓ servizio continuativo di help-desk on site per assistenza tecnico-sistemistica e software degli apparati, dei software e dei sistemi informatici indicati nel successivo articolo 8 "Infrastruttura e postazioni di lavoro".

Il Comune di Pescantina potrà nominare, per tutti gli aspetti inerenti l'esecuzione del presente contratto, un referente il cui nominativo sarà comunicato all'aggiudicatario prima dell'inizio del contratto.

Articolo 3 - Condizioni minime per partecipare alla gara

La fornitura e i servizi richiesti in oggetto presentano un alto livello di complessità e vista la natura innovativa delle forniture software e dei servizi richiesti, è indispensabile che l'Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella manutenzione delle applicazioni e della relativa infrastruttura tecnologica. Negli articoli successivi, quindi, vengono definiti i requisiti minimali richiesti per la partecipazione alla procedura.

Articolo 4 - Requisiti di partecipazione

Per partecipare alla procedura gli operatori economici concorrenti devono:

- essere abilitati ad operare sul mercato elettronico della pubblica amministrazione di Consip (MEPA) per l'iniziativa/categoria "**Servizi per l'Information & Communication Technology**"
- essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

Requisiti di ordine generale

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

- a. inesistenza delle situazioni che comportano l'esclusione ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. 50/2016.

Requisiti di idoneità professionale

- b. Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o nel Registro delle Commissioni Provinciali per l'Artigianato, da cui risulti l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto

Requisiti di capacità tecnico professionale

- c. Possesso di Certificazione ISO 9001:2008 2008 (campo di applicazione EA33 Tecnologie dell'Informazione, ovvero "Progettazione, commercializzazione, installazione e manutenzione di soluzioni applicative ed infrastrutturali per contact center, sistemi gestionali, system integration, business intelligence e customer management") con esplicito richiamo a sistemi e soluzioni informatiche per la Pubblica Amministrazione.
- d. Esecuzione nel triennio 2017-2018-2019, presso almeno due pubbliche amministrazioni con un minimo di n. 30 postazioni ciascuna, di servizi analoghi all'oggetto del presente affidamento ciascuno di importo almeno pari ad Euro 20.000,00 annui oltre IVA, con buon esito e senza contestazioni.
- Per servizi "analoghi" si intendono contratti di servizi di assistenza e manutenzione on site di durata non inferiore a 12 mesi continuativi, tutti ricadenti nel triennio 2017-2019.

Articolo 5 - Servizio continuativo di assistenza tecnico-sistemistica e software, help-desk on site.

Per assistenza tecnica e gestionale del software si intende il complesso degli interventi di installazione e configurazione oltre che l'assistenza anche telefonica ed in teleassistenza sull'utilizzo base dei sistemi operativi, dei prodotti office, dei software gestionali di vario genere proprietario e di terze parti in dotazione all'Ente, prodotti antivirus, software ministeriale, ecc...ecc... nonché degli interventi diretti alla eliminazione di qualsiasi anomalia verificatasi nella gestione dei software stessi.

Il servizio comprende altresì:

- La riconfigurazione completa (installazione del sistema operativo, del software gestionale dove presente, del software antivirus e di altro software accessorio dove richiesto) dei PC in seguito alla reinstallazione del sistema operativo (compresa la re-inclusione dell'utente all'interno del dominio del Comune di Pescantina)
- La riconfigurazione e la reinstallazione del software di base, dei prodotti Office (Microsoft Office in caso di adeguata presenza della licenza software o di altri prodotti office open source come indicato dall'Ente), dell'antivirus fornito dall'Ente e dei prodotti gestionali interni (avvalendosi, quando possibile, dell'assistenza telefonica o teleassistenza fornita dalle varie software house esterne);
- Lo spostamento delle postazioni di lavoro e la loro riconfigurazione all'interno del dominio

Dovrà essere garantito:

- il perfetto funzionamento di tutte le componenti della rete locale attraverso l'installazione di P.C. e periferiche output/input (tastiere, mouse, stampanti, ecc.), assemblaggio e configurazione di componenti, memorie RAM, hard disk, schede di espansione e altre strumentazioni hardware;
- l'installazione (o re-installazione), l'aggiornamento dei sistemi operativi e dei driver di periferica (modem, stampanti, schede video, schede audio, schede di rete);
- il funzionamento della rete L.A.N. attraverso la verifica ed eventuale ripristino del corretto funzionamento dei componenti del sistema di rete (cavi di rete, prese, apparati passivi, apparati attivi e controllo delle impostazioni delle schede di rete);
- il funzionamento e l'eventuale ripristino delle connessioni Internet e per l'invio della posta elettronica (configurazione e collegamento interno di ciascun utente);

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

- l'assistenza software attraverso il supporto agli uffici in merito a come utilizzare al meglio alcune funzionalità di base dei programmi di produttività individuale (es. Word, Excel).
- si precisa che l'assistenza tecnico-sistemistica e software non comprende alcuna attività di assistenza funzionale sui software gestionali installati sul parco macchine ma solamente una funzione di interfaccia con le software house proprietarie;
- la formulazione di proposte di adeguamento e miglioramento al sistema informatico atte a superare potenziali criticità di gestione e ad adeguare i sistemi operativi alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati.

In particolare si riportano di seguito gli ambiti di operatività del servizio di assistenza e la relativa descrizione generica delle attività collegate che il personale specializzato della ditta deve essere in grado di svolgere presso il Comune di Pescantina:

Ambiti di operatività Descrizione generica delle attività

Patch management dei Sistemi Operativi:

- Windows XP Professional
- Windows Vista Business
- Windows 2008 Server Standard
- Windows 7 Professional
- Windows 8 Professional
- Windows 10

Pach management diretto sui server, anche con roll-out

Patch management di software applicativi Pach management diretto - installazione vari software Server management e desktop management Gestione, manutenzione e configurazione server, licenze server, application server, domain controller server, print server, Active Directory, DNS server, DHCP server, IIS, ecc.. Security Gestione, manutenzione e configurazione di:

- Trend micro Worry-Free Business Security.
- Firewall watchdog .

Rimozione virus e "worm" contratti a causa di inefficienze dell'antivirus o del sistema Operativo Individuazione delle esigenze di riservatezza interna, limitazione utilizzo risorse condivise, politiche di sicurezza di primo e secondo livello, blocco dell'accesso ai siti internet non consentiti dall'Ente Backup Configurazione, gestione e manutenzione:

- Backup Assist Posta elettronica interna Configurazione, gestione e manutenzione:
- MDaemon e gestione mail esterne.
- Ambiente Citrix Xen Server e Xen App sui P.C., Storage Net App, configurazione, gestione e manutenzione.
- Backup macchine virtuali
- Software di gestione amministratore di sistema GFI Event Manager

Tutte le operazioni dovranno essere tracciate ed accessibili ad un futuro diverso gestore della rete.

Rientrano nel Contratto di Assistenza Tecnico sistemistica software: le prestazioni lavorative per l'installazione e la configurazione di nuovo software (il cui acquisto verrà affidato dal Comune di volta in volta in base alle necessità, anche a ditte diverse dall'aggiudicataria del presente contratto) che dovrà essere comunque installato a cura della ditta aggiudicataria.

Articolo 6 - Assistenza tecnica e manutenzione hardware

Per assistenza tecnica e manutenzione hardware si intende il complesso degli interventi in presenza di guasti o malfunzionamenti, e prevede:

- per i beni della categoria SERVER, NETAPP, UNITA' DI BACKUP, STORAGE DI RETE, SWITCH DI RETE l'eliminazione degli inconvenienti che hanno originato la chiamata, la taratura, riparazione o sostituzione delle parti delle apparecchiature per il ripristino della corretta e completa funzionalità entro 1 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta di intervento;
- per tutti gli altri beni di cui all'articolo 8, l'eliminazione degli inconvenienti che hanno originato la

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

chiamata, la taratura, riparazione o sostituzione delle parti delle apparecchiature per il ripristino della corretta e completa funzionalità, entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta di intervento.

- per i beni delle categorie PERSONAL COMPUTER, MONITOR, STAMPANTI, e SWITCH, eventuale sostituzione con macchina di cortesia con caratteristiche analoghe ed in perfetto stato di funzionamento, se i tempi di risoluzione, anche se compresi nei 7 giorni, sono incompatibili con la necessità di garantire la continuità del servizio specifico.

L'appaltatore potrà effettuare le riparazioni di cui ai punti precedenti direttamente con proprio personale oppure, ove ciò non sia possibile, potrà trasmettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza. In tale ultima ipotesi, prima di dare avvio alle operazioni di recupero, la ditta dovrà attendere la comunicazione di incarico a seguito di approvazione del preventivo con apposita determinazione del Funzionario Responsabile con la quale si procede all'affidamento dell'incarico e all'assunzione della relativa spesa.

Per i beni delle categorie PERSONAL COMPUTER, NOTEBOOK e SERVER, laddove necessario, il ripristino del Sistema Operativo di base come da specifiche del produttore e del Comune stesso, e a richiesta del personale degli uffici comunali interessati, il recupero di dati. L'appaltatore potrà effettuare tale recupero dati direttamente con proprio personale oppure, ove ciò non sia possibile, potrà trasmettere un preventivo per l'inoltro del bene in un Centro di Assistenza Recupero dati. In tale ultima ipotesi, prima di dare avvio alle operazioni di recupero, la ditta dovrà attendere la comunicazione di incarico a seguito di approvazione del preventivo con apposita determinazione del Funzionario Responsabile con la quale si procede all'affidamento dell'incarico e all'assunzione della spesa.

Rientrano nel Contratto di Assistenza Tecnica-manutenzione: oltre alle prestazioni lavorative per la manutenzione anche le prestazioni lavorative per l'installazione e la configurazione di nuovo hardware (il cui acquisto verrà affidato dal Comune di volta in volta in base alle necessità, anche a ditte diverse dall'aggiudicataria del presente contratto) che dovrà essere comunque installato a cura della ditta aggiudicataria.

Il Comune di Pescantina si riserva la facoltà di aggiungere o diminuire le unità di P.C. e stampanti. Le variazioni in aumento o in diminuzione non comporteranno mutazioni dell'importo di aggiudicazione.

Articolo 7 - Modalità di gestione degli interventi

Il servizio help-desk di assistenza tecnico-sistemistica e software di cui ai precedenti articoli 5 e 6 sarà erogato tramite la presenza continuativa e pianificata di un addetto per un monte ore settimanale di 15 ore effettive (al netto del tempo impiegato per i trasferimenti), suddivise nel seguente modo: martedì e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00, e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 14.00. A insindacabile discrezione del Comune di Pescantina per eventuali interventi che richiedano la presenza per un maggior numero di ore o in giornate diverse da quelle programmate nonché in caso di festività infrasettimanali, l'orario settimanale stabilito potrà subire variazioni, e il recupero delle ore effettuate in eccedenza verrà effettuato nell'arco del bimestre successivo. Eventuali necessità di intervento urgente in seguito a guasti o per la risoluzione di problematiche bloccanti saranno valutate e concordate, di volta in volta, ed eventualmente fatturate in base ai prezzi specifici indicati nell'offerta il cui costo orario non potrà superare quello previsto per il monte ore.

All'atto della chiusura del contratto, dovranno essere evase tutte le richieste già aperte e le applicazioni software dovranno essere funzionali e in perfetto stato di funzionamento, in caso contrario, ferma restando l'applicazione delle penalità previste, l'Ente appaltante avrà diritto di trattenere, sulla cauzione e sugli eventuali crediti dell'impresa, le somme che risulteranno necessarie per rimettere in efficienza il sistema.

Tutti gli interventi dovranno essere richiesti attraverso un Help-desk. Le richieste di intervento

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

tecnico potranno essere effettuate direttamente tramite email, in caso di impossibilità la richiesta potrà pervenire anche telefonicamente nel qual caso tale richiesta dovrà essere regolarizzata successivamente attraverso e-mail. Sarà cura dell'aggiudicatario rispondere per confermare l'avvenuta ricezione delle richieste di intervento. Ad ogni modo farà fede l'orario di invio della richiesta di assistenza tecnica.

Il tecnico della ditta aggiudicataria avrà cura di mantenere un registro per gli interventi effettuati, si coordinerà con il R.U.P. al fine di stabilire la programmazione di particolari attività.

Per esigenze di manutenzione, aggiornamento e configurazione degli apparati, dei software e dei sistemi informatici che implicino interruzioni dei servizi agli utenti, le attività di assistenza, previa autorizzazione del Comune di Pescantina, potranno essere svolte in fasce orarie di chiusura degli uffici. In tali casi verrà concordato con la ditta aggiudicataria un cambio dell'articolazione dell'orario di lavoro settimanale.

In relazione alla verifica dell'erogazione del servizio di assistenza, la ditta aggiudicataria provvederà a rilasciare appositi rapporti di servizio attestanti, per ogni singolo giorno, le ore effettive di presenza ed il tipo di attività eseguita. Una volta ultimato ogni intervento tecnico sia hardware che software, l'aggiudicatario dovrà stilare un rapporto tecnico dettagliato connesso alla richiesta di assistenza tecnica in modo da permettere, oltre che le ordinarie verifiche di corretto funzionamento degli apparati oggetto degli interventi anche lo stato di usura e il degrado del sistema informatico.

Tali rapporti riportati nel registro degli interventi costituiranno l'unico elemento di rendicontazione dell'attività svolta.

Le attività da svolgersi presso gli Uffici dovranno essere eseguite senza interferire con il normale lavoro degli uffici stessi e senza recare intralci, disturbi o interruzioni all'attività lavorativa in atto. I tecnici della ditta dovranno operare nel rispetto di tutte le prescrizioni di sicurezza ed accesso, fermo restando che sarà cura della Ditta stessa verificare preventivamente tali procedure.

Articolo 8- Informazioni sulla situazione attuale

A titolo puramente conoscitivo si forniscono le seguenti indicazioni:

A - Infrastruttura e postazioni di lavoro

Il Comune possiede la tipica configurazione necessaria alla gestione dei principali processi/attività della pubblica amministrazione locale. Sono presenti circa 50 postazioni singole (riservate al personale operativo) che accedono ai servizi applicativi necessari e risiedono su più server e sedi (Municipio in Via Madonna 49/51, Piazza San Rocco Biblioteca Comunale e uffici Demografici). Sono presenti stampanti multi funzione, delle stampanti ad aghi, delle stampanti a getto d'inchiostro, 4 terminali di rilevamento presenze di rete. Il Comune è dotato di una LAN interna che consente l'interconnessione tra le singole postazioni a livello di dominio interno. Le attività svolte dal personale del comune si effettuano attraverso applicativi che per la maggior parte hanno un'architettura client/server. I server operanti con sistema operativo Windows Server 2008 e 2003, che si occupano della memorizzazione della quasi totalità dei dati degli applicativi. E' prevista una procedura di conservazione dei dati attraverso unità NAS integrata nel sistema informatico. Per quanto riguarda la connessione ad Internet delle postazioni di lavoro, queste passano per un Firewall, che filtra le connessioni.

Di seguito sono riportate indicazioni del numero di addetti per ogni settore interessato.

| | |
|--|-------|
| AREA SERVIZI FINANZIARI E TRIBUTI | n° 8 |
| AREA AMMINISTRATIVA AFFARI GENERALI | n° 6 |
| AREA SERVIZI ALLA PERSONA DEMOGRAFICI | n° 14 |
| AREA EDILIZIA PRIVATA TERRITORIO | n° 3 |
| LAVORI PUBBLICI-PROGETTAZIONE-ECOLOGIA | n° 9 |
| AREA VIGILANZA | n° 5 |

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

In generale, tutti gli addetti al servizio comunale sono abilitati in lettura all'accesso di ogni informazione necessaria all'espletamento delle proprie funzioni.

Sulle postazioni singole è installato il sistema operativo Windows Xp/ 7/Vista o Windows 10 e la suite Office.

Hanno la possibilità di lavorare in locale e connessi al dominio previa autenticazione.

L'Ente appaltante ha la possibilità di variare l'attuale parco macchine ed il numero di addetti sia in diminuzione che in aumento anche con dotazione aggiuntiva di apparecchiatura non contemplata, sotto l'aspetto tecnologico, nella elencazione di cui al presente articolo.

B - Software

Oltre ai pacchetti microsoft – openoffice e libreoffice, il Comune utilizza software gestionali della società Kibernetes s.r.l. e Halley Veneto s.r.l. che attraverso una soluzione integrata prevede la fornitura di vari software interconnessi tra loro: protocollo, atti amministrativi, demografici, ragioneria, tributi, edilizia privata, e-government, personale, amministrazione trasparente, albo pretorio e la gestione del sito internet.

Il Comune utilizza, altresì, per la gestione di particolari servizi, altri software verticali forniti da ditte specializzate del settore ad esempio, l'ufficio gare e contratti per la gestione degli appalti, l'ufficio scuola per la gestione dei pagamenti delle mense comunali la cui manutenzione spetta in esclusiva alle ditte proprietarie del software.

Vengono altresì usati software ministeriali o al bisogno micro software anche autocostruiti che risolvono l'adempimento normativo o la necessità momentanea come durante il periodo elettorale.

In tutti i pc e terminali sono installati i software della suite microsoft, open office e libre office si tratta di programmi standardizzati (i cosiddetti «pacchetti», che vengono commercializzati in forma identica per una serie di utenti con esigenze di programmazione analoghe). In questo caso, un eventuale errore si riproduce esattamente in tutti i programmi dello stesso tipo, e così pure una modifica necessaria in via generalizzata può essere introdotta rispetto alla massa degli utenti, fruendo dei vantaggi delle economie di scala di sistemi standardizzati (pacchetti commercializzati in forma identica per una serie di utenti con esigenze di programmazione analoghe): In questo caso un eventuale errore si ripete

Articolo 9 - Luogo di esecuzione dell'appalto

Il servizio dovrà essere erogato presso le sedi comunali di seguito elencate, nonché presso altre sedi ubicate nel territorio comunale:

- Municipio, ubicato in via Madonna n° 49/51 – Pescantina (VR);
- Sede Biblioteca, Piazza San Rocco – Pescantina (VR)
- Sede Anagrafe e Stato Civile Piazza San Rocco – Pescantina (VR)

Articolo 10 - Obbligo di sopralluogo

A pena di esclusione dalla gara è obbligatorio per le imprese concorrenti effettuare il sopralluogo nei luoghi dove deve eseguirsi il servizio. L'avvenuto sopralluogo dovrà essere certificato dall'Ente a cura del Responsabile dell'Area Tecnica, previo appuntamento, da concordarsi con le modalità indicate nella lettera di invito alla gara.

Articolo 11 – Durata dell'appalto – Importo a base d'asta - Criterio di aggiudicazione

Il servizio ha durata fino all'esaurimento del monte ore previsto da utilizzarsi indicativamente nell'arco di 60 settimane decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio.

Per consentire il regolare svolgimento delle attività connesse al servizio, allo scadere del contratto, è consentita la proroga del contratto in essere per il periodo strettamente necessario al perfezionamento di una nuova procedura di gara e in ogni caso per il tempo ritenuto strettamente necessario a tale formalizzazione. In tal caso l'aggiudicatario sarà tenuto alla prosecuzione dei servizi medesimi in

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

regime di temporanea “prorogatio” nei limiti previsti dalla normativa vigente, alle stesse condizioni contrattuali e comunque per un periodo non superiore a sei mesi.

Il prezzo orario a base d’asta ammonta ad € 25,00 i.v.a. esclusa.

L’importo complessivo presunto è di € 24.500,00 IVA esclusa, corrispondente a 980 ore di servizio.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al prezzo orario posto a base .

L’importo degli oneri per la sicurezza necessari alla eliminazione dei rischi da interferenze è pari a zero come dal documento unico valutazione rischi allegato al presente capitolato.

Si procederà all’aggiudicazione dell’appalto con il criterio del minor prezzo in quanto ricorrono i presupposti previsti degli articoli 36 comma 9bis e 95 comma 4 lettera b) del D.Lgs 18.04.2016 n° 50. Trattasi di interventi la cui caratteristica principale è la ripetizione prevedibile e costante come gli interventi di installazione di nuove macchine e/o periferiche, riconfigurazione di postazioni di lavoro, di inserimento a dominio ecc. ecc, in tutti i pc e terminali sono installati programmi standardizzati (i cosiddetti «pacchetti», che vengono commercializzati in forma identica per una serie di utenti con esigenze di programmazione analoghe), un eventuale errore si riproduce esattamente in tutti i programmi dello stesso tipo, e così pure una modifica necessaria in via generalizzata può essere introdotta rispetto alla massa degli utenti.

Articolo 12 - Personale da impiegare – Obblighi e responsabilità

Il personale impiegato dovrà:

- ✓Avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l’utente
- ✓Essere in possesso di adeguate conoscenze, capacità tecnica ed esperienza tale da consentire l’espletamento dei compiti affidati a perfetta regola d’arte.
- ✓I Tecnici potranno essere individuati in base alle specifiche competenze operative richieste in relazione al tipo di intervento, nell’ambito di un organigramma appositamente predisposto dalla ditta aggiudicataria.

Nella predisposizione dell’organigramma, la ditta incaricata può prevedere una rotazione del personale specializzato con competenze diverse ma deve evitare un eccessivo turnover dello stesso e garantire, in ogni caso, il passaggio di consegne tra tecnici.

La sostituzione di una o più unità di personale specializzato indicato nell’organigramma sarà possibile solamente previa autorizzazione da parte del Comune di Pescantina e alla condizione che il curriculum del sostituto sia giudicato almeno equivalente.

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri, assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali, relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di sicurezza e di assicurazioni sociali e di impiego, nonché la fornitura di personale sostitutivo per ferie e/o malattia del personale impiegato.

Il soggetto aggiudicatario dichiara altresì di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell’Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell’esecuzione delle prestazioni stabilite.

L’aggiudicatario prima dell’inizio del servizio, dovrà altresì produrre idonea polizza RCT con i seguenti massimali.

- 1.000.000 per sinistro
- 1.000.000 per ogni persona
- 1.000.000 per danni a cose e/o animali

Il Comune di Pescantina pertanto non assume responsabilità di alcun genere per quanto attiene ai

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

rapporti di lavoro fra la Ditta aggiudicataria e i prestatori d'opera.

Articolo 13 - Reperibilità/assistenza telefonica/assistenza remota

L'aggiudicatario dovrà garantire l'immediata reperibilità telefonica negli orari oltre i quali non viene effettuato il servizio di help desk, per poter effettuare servizio di assistenza telefonica indicativamente nei seguenti orari d'ufficio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18:00
- il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30
- periodi elettorali reperibilità telefonica 24 ore su 24.

Servizio di assistenza remota: al fine di permettere la risoluzione, in modo immediato ed in tempo reale, di eventuali problematiche che impediscono il corretto funzionamento dei sistemi operativi deve essere garantito il servizio in assistenza remota per tutti i giorni di apertura al pubblico degli uffici comunali.

In particolare potranno essere oggetto di questo servizio solo le problematiche **urgenti e bloccanti** la cui risoluzione non può essere rimandata al giorno di presenza programmata del tecnico.

Ai fini della quantificazione delle prestazioni eseguite verranno conteggiati blocchi di 15 minuti e cioè dal momento della chiamata fino a 15 minuti si conteggeranno 15 minuti, indipendentemente dalla durata effettiva, tra 15 e 30 minuti si conteggiano 30 minuti, tra 30 e 45 si conteggiano 45 minuti e tra i 45 e 60 si conteggia 1 ora intera. Al termine del collegamento e della prestazione il tecnico provvederà ad inviare, tramite e-mail, al R.U.P. il rapporto di eseguito servizio con l'indicazione del tempo conteggiato, del nominativo della persona che ha richiesto il servizio e del motivo della richiesta (problematica da risolvere).

Articolo 14 - Avvio del servizio

L'appaltatore dovrà essere in grado di attivare i servizi previsti dal Capitolato d'appalto entro 20 giorni dall'aggiudicazione del servizio, anche nelle more della stipula del contratto di appalto del servizio.

Dalla data di inizio del contratto, il Comune di Pescantina metterà a disposizione tutte le informazioni e la documentazione richieste dall'appaltatore, riguardanti l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso.

Articolo 15 - Verifiche della corretta esecuzione - Risoluzione del contratto

La Ditta aggiudicataria si impegna a consentire all'Amministrazione comunale di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. Qualora da parte del Comune venisse riscontrata la non corretta esecuzione del servizio o la non idoneità del/dei tecnici rispetto alle mansioni da svolgere, verrà trasmessa alla Ditta, mediante posta certificata, apposita nota di contestazione con indicazione dettagliata degli addebiti riscontrati.

Salva risoluzione per inadempimento (art. 1453 del C.C.), il Comune si riserva la facoltà di risolvere il rapporto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del C.C., a tutto rischio della ditta aggiudicataria, nei seguenti casi:

- la ditta incorra in gravi violazioni contrattuali, non eliminate dalla ditta anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- impiego di personale diverso da quello indicato in sede di offerta o non preventivamente comunicato e autorizzato dal Comune di Pescantina;
- gravi ritardi nella risoluzione in modo immediato ed in tempo reale di problematiche urgenti e bloccanti;
- qualora vengano trasmesse alla ditta almeno tre contestazioni di non idoneità o mancata regolare

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

esecuzione del contratto.

- gravi inadempienze contrattuali (come definite all'art. 16 penalità);
- il superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale);
- cessione del contratto
- mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al contratto come previsto dal successivo art. 20.

Articolo 16 - Penalità

In caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali, salvo il diritto del Comune di Pescantina al risarcimento di eventuali ulteriori danni, saranno applicate a seguito di contestazione notificata per scritto all'appaltatore e con successiva deduzione dei rispettivi importi dalle fatture in pagamento, le seguenti penalità:

€uro 200,00= per ogni giorno di mancata presenza non adeguatamente giustificata o preannunciata del personale specializzato presso il Comune per il servizio di assistenza tecnico –sistemistica e software.

Si definisce grave inadempienza la mancata presenza (non giustificata) per 3 giorni anche non consecutivi durante l'intero periodo contrattuale.

Articolo 17 – Obblighi della ditta aggiudicataria - Subappalto

La Ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dalla scrivente Amministrazione, con la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l'interesse pubblico primario. Qualora il personale impiegato non osservi un comportamento corretto e cortese, o non offra sufficienti garanzie di riservatezza, la Ditta appaltatrice dovrà provvedere alla sostituzione della persona non idonea entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta da parte del Comune e nel frattempo il servizio verrà sospeso.

La ditta aggiudicatrice dovrà garantire la presenza del personale necessario alla regolare esecuzione dei servizi, provvedendo in caso all'immediata sostituzione degli addetti che risultassero assenti per qualsiasi motivo o che il Comune giudicasse non adatti al corretto svolgimento dei compiti assegnati, individuare la figura del Coordinatore, che rappresenterà l'Affidatario nei rapporti con il Comune, in tutti gli aspetti relativi alla gestione e all'organizzazione del servizio, garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati.

Per tutte le attività previste dal presente capitolato, è fatto divieto di subappalto.

Articolo 18 – Proprietà dei risultati obbligo riservatezza

Tutti i prodotti realizzati dall'aggiudicatario nell'espletamento del servizio sono, così come i dati ed i risultati acquisiti, di piena ed assoluta proprietà del Comune di Pescantina, che potrà disporre a sua volontà, senza che ciò dia diritto ad alcun compenso o indennità in favore dell'aggiudicatario. Il soggetto affidatario è tenuto all'osservanza del segreto d'ufficio sul contenuto di atti e documenti nonché su fatti e notizie di qualunque tipo di cui sia eventualmente venuto a conoscenza in occasione dello svolgimento del contratto. Il soggetto è tenuto a dare istruzione al proprio personale affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate. In caso di accertata violazione del presente articolo il Comune di Pescantina si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali. L'affidatario non può divulgare o utilizzare per fini diversi i dati e le informazioni di cui è venuto in possesso in virtù e o in occasione del presente servizio.

Articolo 19 – Adempimenti conseguenti all'aggiudicazione e spese contrattuali.

L'Amministrazione verificherà il possesso dei requisiti generali dichiarati dall'aggiudicataria in sede

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

di gara, ivi compresi i requisiti di natura economico finanziaria e tecnico organizzativa.

La mancanza dei requisiti dichiarati in sede di partecipazione alla gara comporterà la decadenza dall'aggiudicazione.

Il contratto sarà concluso mediante la sottoscrizione del "documento di stipula" generato dal sistema Me.Pa. sul portale "<https://www.acquistinretepa.it/>" con spese a totale ed esclusivo carico del contraente.

Articolo 20 – Tracciabilità dei flussi finanziari

Si applicano al presente affidamento gli obblighi disposti a carico dell'appaltatore dalla legge n° 136/2010 il cui mancato rispetto, oltre alle sanzioni specifiche, comporta la nullità assoluta del contratto stipulato nonché la risoluzione di diritto dello stesso da attivarsi in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Articolo 21 - Varianti

In qualsiasi momento, il Comune di Pescantina può chiedere all'appaltatore di introdurre modifiche e/o varianti ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs 50/2016.

Articolo 22 - Determinazione del corrispettivo

Il corrispettivo riconosciuto all'appaltatore per l'insieme di tutti i servizi descritti nel presente capitolato è quello offerto dalla ditta aggiudicataria in sede di gara e rimane fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed è comprensivo delle spese di viaggio.

Articolo 23 - Fatturazione e pagamenti

I pagamenti saranno effettuati con cadenza mensile, a seguito di emissione di regolare fattura elettronica nella quale dovranno essere specificate le singole voci, in base alle prestazioni effettivamente rese, divise tra: servizio di assistenza e manutenzione, prestazioni di assistenza remota.

Entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle fatture, il Comune di Pescantina emetterà il mandato di pagamento.

Articolo 24 – Privacy - Protezione dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (di seguito "GDPR") i dati raccolti saranno trattati con le modalità e per le finalità presenti nell'informativa completa con modalità manuali, informatiche e/o telematiche e non verranno ceduti a terzi.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss del Regolamento UE 679/2016, il trattamento dei dati sarà effettuato secondo le modalità e nei limiti presenti nell'informativa nonché nell'ambito del procedimento relativo all'affidamento in oggetto e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della mia riservatezza e dei miei diritti

In qualità di interessato i dati presenti nell'archivio dell'Ente, potranno essere modificati e/o cancellati in ogni momento.

L'informativa completa è presente sul sito internet del Comune di Pescantina all'indirizzo <http://www.comune.pescantina.vr.it>

Trattandosi di servizio che può comportare occasionalmente il trattamento di dati personali, così come definiti dall'art. 4 n.1) del Regolamento (UE) 2016/679 per conto del "titolare del trattamento" l'aggiudicatario sarà tenuto:

COMUNE DI PESCANTINA

Provincia di Verona

AREA TECNICA

- ad assumere la qualifica di “responsabile del trattamento” come definito all’art. 4 n. 8) del Regolamento (EU) 2016/679.
- a garantire, la conformità a quanto previsto in tema di trattamento dei dati personali dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196)
- a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenuto conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche

La nomina di “responsabile del trattamento” sarà formalizzata, a norma di legge, prima dell’inizio del servizio e avrà durata pari a quella del contratto e, in caso di cessazione anticipata, non produrrà ulteriori effetti a far data dalla cessazione stessa.

Articolo 25 - Cessione del contratto

E’ vietata la cessione del contratto, pena la sua risoluzione.

Articolo 26 - Cessazione del servizio

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, l’appaltatore consegnerà un documento, riguardante l’articolazione e la configurazione dei sistemi in uso, affinché il Comune di Pescantina possa impiegarli in futuro.

Articolo 27 - Esecuzione in danno

In caso di risoluzione del contratto o di gravi inadempienze, il Comune di Pescantina si riserva il diritto di affidare a terzi il servizio o parte di esso, con addebito alla ditta appaltatrice della maggiore spesa sostenuta.

Articolo 28 - Foro competente

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all’autorità giudiziaria competente presso il Foro di Verona (VR) ed è escluso dalle Parti il giudizio arbitrale.

Articolo 29 – Codice di comportamento

L’aggiudicatario è tenuto a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le prescrizioni di cui al DPR 62/2013, Codice di Comportamento delle Pubbliche Amministrazioni e delle integrazioni allo stesso, approvate con deliberazione di Giunta comunale n. 209 del 17.12.2013.

La violazione delle prescrizioni del citato Codice comporterà la risoluzione del contratto.

L’aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto disposto dall'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.

Articolo 30 – Norme generali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento al Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 al Codice Civile e alle disposizioni legislative vigenti in materia.