

COMUNE DI PORCARI

(Provincia di Lucca)

CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E SPECIALISTICA DELLA RETE INFORMATICA COMUNALE

CODICE CIG: Z641AE8CDB

Art. 1 – Oggetto

Il Comune di Porcari intende affidare il servizio dell’assistenza tecnica e specialistica per la rete informatica del Comune di Porcari, per un periodo di anni due a decorrere dal 01.10.2016, secondo le indicazioni esecutive e le condizioni stabilite nel presente Capitolato.

Il servizio di assistenza tecnica consiste in ogni intervento hardware e software destinato a garantire l’ottimale funzionamento del sistema informatico dell’Amministrazione Comunale in via continuativa (interventi su singole postazioni e sulla rete dati).

In particolare:

- Installazione di nuovi dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati;
- Sostituzione di dispositivi hardware malfunzionanti e riconfigurazione software e/o migrazione dati;
- Soluzioni a problematiche dell’utente relativamente ad hardware o software;
- interventi on site per ripristino del sistema operativo ed applicativi standard a seguito di sostituzione di hard disk;
- Installazione ed aggiornamenti nuovi programmi, sistemi operativi e applicativi assistiti su piattaforma Microsoft;
- installazione e configurazione di qualsiasi altro software standard;
- migrazioni programmi e dati da un personal Computer all’altro;
- avviamento e formazione degli utenti, ripristino postazioni di lavoro a seguito danneggiamento per virus;

La configurazione del P.C. è da considerarsi completa dei vari dispositivi (CD rom, masterizzatore, scheda rete, scheda video ecc.)

La configurazione delle postazioni di lavoro comprende PC, stampante, scanner ed eventuali altre periferiche.

La configurazione della rete comprende tutti gli apparati costituenti l’infrastruttura relativa alle utenze dei vari uffici.

Il servizio di assistenza specialistica consiste nel fornire il supporto sulle seguenti problematiche di amministrazione e gestione dei dispositivi di rete e server. In particolare:

- Installazione, configurazione e gestione di server e servizi su piattaforma Microsoft Windows 2003 o più recenti versioni;
- Installazione, configurazione e gestione di server servizi su piattaforma Linux o altre piattaforme utilizzate dall’Ente;

- Installazione, configurazione e gestione Firewall;
- Gestione e manutenzione dei software gestionali per le Amministrazioni Pubbliche delle seguenti software house “Halley Informatica s.r.l.”, “Kibernetes s.r.l.” e “Maggioli s.p.a.” o altre software house che verranno adottate dall’Ente nel corso della durata dell’affidamento;

L’importo complessivo a base d’asta, per i servizi di cui sopra ammonta ad € 34.800,00 (trentaquattromilaottocento/00) oltre IVA, complessive, per anni due.

Art. 2 – Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio di assistenza tecnica e specialistica dovrà essere così articolato:

- Assistenza hardware e software: 4 ore di presenza giornaliera per due giorni a settimana dalle ore 9,30 alle ore 13,30, da calendarizzare in accordo con il Responsabile del Servizio AA.GG.LL.AA. Eventuali eccezioni saranno valutate di volta in volta dai responsabili del servizio, in caso sia necessario svolgere interventi in assenza di dipendenti e utenti.

- Interventi in caso di guasti. Gli interventi richiesti dovranno essere effettuati entro un termine massimo dalla chiamata differenziato per guasti bloccanti e per guasti non bloccanti. Nel caso di malfunzionamento di tipo bloccante cioè impedisca il funzionamento del sistema o di una o più reti, l’inizio degli interventi dovrà avvenire entro 3 ore lavorative dalla segnalazione.

Il servizio di assistenza sarà di norma effettuato presso la sede comunale ed eventuali distaccamenti. In ogni caso l’amministrazione non dovrà farsi carico di alcuna spesa aggiuntiva qualora fosse necessario far rientrare le attrezzature in assistenza nei laboratori della Ditta aggiudicataria. Rimarranno a carico di quest’ultima ogni costo relativo al rientro ed alla successiva consegna delle attrezzature predette.

Saranno a carico dell’Ente soltanto le spese relative ai pezzi di ricambio sostituiti per danni non ricadenti nelle condizioni di garanzia.

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere in particolare anche alla assistenza in loco della rete informatica dell’amministrazione, avendo cura di attivare, quando necessario, le assistenze software sui prodotti in dotazione all’Amministrazione e comunque ogni tipo di assistenza sottoscritta dalla Amministrazione per software e hardware.

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla cura della sicurezza del sistema informatico dell’Ente provvedendo agli adempimenti necessari per la conservazione dei dati contenuti nel sistema e ad effettuare ogni tipo di intervento per la sicurezza giornaliera dei dati medesimi, uniformandosi alle prescrizioni che a riguardo saranno contenute nel CAD e nei documenti regolamentari collegati.

La Ditta dovrà provvedere agli interventi sopra indicati in via continuativa garantendo un impegno orario di volta in volta commisurato alle esigenze. Per ogni intervento sarà compilato specifico rapporto di servizio.

La Ditta aggiudicataria avrà cura di segnalare la necessità di interventi non effettuabili dalla medesima, necessari per garantire la funzionalità del sistema e/o la sua ottimizzazione e per i quali l’Amministrazione Comunale non abbia già sottoscritto contratti con ditte fornitrici o comunque con Ditte terze, proponendo altresì la stipula di specifici contratti e la revisione di quelli in essere.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre prestare all’Amministrazione Comunale specifica assistenza:

- per la valutazione e la scelta del software e dell’hardware da acquistare per l’aggiornamento della rete informatica dell’Ente;
- per la compatibilità del sistema informatico del Comune con un sistema integrato di rete telematica con altri Enti Pubblici, realizzato mediante collegamenti di vario tipo, sia via cavo che via etere, secondo la migliore tecnica utilizzabile.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire specifica relazione sulla valutazione dell'intero parco macchine dell'Ente, a richiesta di quest'ultimo.

Art. 3 – Durata del contratto

L'affidamento in oggetto avrà durata di anni due a decorrere dal 01 ottobre 2016 e con scadenza 30 settembre 2018.

Per la scadenza del contratto non è richiesto alcun preavviso o notifica.

I prezzi presentati dalla Ditta aggiudicataria dovranno essere mantenuti tali per tutto il periodo contrattuale.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo, alla scadenza del contratto, di continuare ad effettuare il servizio di assistenza sistemistica alle condizioni convenute, in gestione provvisoria, fino a quando il Comune di Porcari non abbia provveduto a stipulare un nuovo contratto a seguito dell'esperimento di una nuova gara, e comunque non oltre 3 mesi dalla scadenza contrattuale.

Art. 4 – Personale

Il personale della Ditta aggiudicataria utilizzato per l'espletamento del servizio agirà sotto la diretta responsabilità della medesima e dovrà comunque trattarsi di personale idoneo, di buona condotta e scelto con criteri di assoluta scrupolosità.

Al momento iniziale del servizio, la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare all'Amministrazione l'elenco nominativo del personale addetto al servizio, nonché le eventuali successive ed eventuali modifiche di tale elenco.

Nei confronti del proprio personale la Ditta dovrà osservare tutte le disposizioni di legge, i regolamenti e gli accordi riguardanti il trattamento economico, nonché tutte le norme relative alle assicurazioni sociali, prevenzione, infortuni ecc, restando a suo carico i relativi oneri e le sanzioni previste in caso di inosservanza.

La Ditta segnalerà tempestivamente all'Ente qualsiasi anomalia riscontrata nel corso del lavoro svolto dai propri dipendenti.

L'amministrazione comunale non assume alcuna responsabilità per gli eventuali danni che, in virtù del lavoro svolto, potessero verificarsi alla Ditta aggiudicataria o alle persone di cui essa si avvale, né per gli incidenti che comunque potessero derivare ai medesimi o per causa di servizio.

L'aggiudicataria è responsabile di tutti i danni eventuali, arrecati a terzi o all'ente o ai dipendenti, da sua incuria o trascuratezza. In particolare è responsabile dei danni arrecati dai propri dipendenti a persone o cose dell'amministrazione Comunale e si impegna ad una tempestiva riparazione dei danni stessi ed al loro risarcimento, riconoscendo il diritto di rivalsa dell'Amministrazione sotto qualsiasi più ampia forma consentita dalla legge.

La Ditta si impegna a far rispettare, a tutti i suoi collaboratori, gli obblighi comportamentali dei dipendenti pubblici, di cui al codice generale, approvato con D.P.R. 16 aprile 2013, nr.62, nonché le norme integrative di comportamento preste dal "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Porcari, approvato con deliberazione della G.C. n.175 del 30.12.2013. A Tal fine il Comune trasmetterà, telematicamente, alla Ditta, copia di entrambi i codici.

Le violazioni degli obblighi comportamentali de quo, saranno causa di risoluzione del contratto.==

Art.5 - Penalità

Qualora non venissero effettuati gli interventi su chiamata entro i termini previsti nell'offerta che risulterà aggiudicataria, verrà applicata una penalità pari a € 50,00 per ogni giorno di ritardo.

Nel caso in cui tali violazioni o altre non espressamente citate, risultassero gravi e ripetute e compromettessero il regolare funzionamento delle attrezzature dei vari uffici, l'Ente si riserva di applicare ulteriori penali in relazione alla gravità delle inadempienze, o la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, salvo il risarcimento del danno.

Le penali di cui al comma precedente non sono applicabili qualora la causa del ritardo non sia imputabile alla Ditta aggiudicataria e tale circostanza sia dalla stessa Ditta dimostrata documentalmente e accettata dall'Ente.

Art. 6 - Fatturazione e pagamenti

Il pagamento del corrispettivo delle prestazioni del servizio sarà effettuato, dietro presentazione di regolare fattura trimestrale anticipata.

L'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 Agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii., compreso l'indicazione sulle fatture del CIG relativo al servizio di cui trattasi e il codice IBAN del conto dedicato.=====

I pagamenti saranno effettuati a mezzo di bonifici bancari, previa emissione del relativo mandato di pagamento, in cui sarà riportato il CIG del servizio di cui trattasi.=====

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituirà clausola risolutiva espressa del contratto, ai sensi della predetta legge 13/08/2010, n° 136.

Art.7 - Cauzione e Polizza di Responsabilità civile

L'aggiudicatario è tenuto a versare prima della stipula del contratto apposita cauzione per il regolare svolgimento del servizio pari al 10% dell'importo contrattuale netto di aggiudicazione mediante deposito cauzionale o Atto di Fideiussione/Polizza fidejussoria ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a sua semplice richiesta della stazione appaltante.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto a produrre la polizza assicurativa stipulata relativamente ai danni verificatisi in corso di svolgimento del servizio per una somma assicurata pari all'importo contrattuale calcolato su base triennale e relativamente alla responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione del contratto per la somma assicurata pari ad almeno € 3.000.000,00.

Art. 8 - Cessione e affidamento a terzi

E' fatto divieto alla Ditta aggiudicataria di cedere o affidare a terzi tutta o parte della gestione del servizio senza previa autorizzazione dell'amministrazione, pena l'immediata risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione, e salvo il risarcimento dei danni e delle spese causati al Comune.

Art. 9 - Risoluzione del contratto

Qualora fossero contestate persistenti inadempienze nel servizio affidato ed in ogni altro caso di inadempienza con particolare riferimento ai tempi di intervento da parte della Ditta aggiudicataria agli obblighi espressamente richiamati ed enunciati nel presente Capitolato, l'Amministrazione Comunale, salvo l'esercizio di ogni più ampia facoltà di legge, potrà risolvere il contratto stesso in ogni momento e con effetto immediato senza alcun indennizzo.

Il contratto sarà risolto di diritto ai sensi dell'art.1456 C.C. in caso di violazione degli obblighi comportamentali di cui al DPR 62/2013 e di cui al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Porcari.

Art.10 - Tutela della riservatezza

Ai sensi del Dlgs 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei contraenti e della loro riservatezza. La richiesta dei dati è finalizzata alla verifica della sussistenza dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara.

Art.11 - Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Barbara Ceragioli – Responsabile Servizio AA.GG.LL.AA. – Tel. 0583/21181 – fax. 0583/ 297564.