



## Area Tecnica

Tel. 0835-593811-Fax 0835-593852-mail: [contratti@comune.montalbano.mt.it](mailto:contratti@comune.montalbano.mt.it)

Pec: [comune.montalbano@cert.ruparbasilicata.it](mailto:comune.montalbano@cert.ruparbasilicata.it)

### CAPITOLATO TECNICO

**RELATIVO AI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE RELATIVI AI SISTEMI INFORMATICI COSTITUENTI LA RETE TELEMATICA DEL COMUNE DI MONTALBANO JONICO**

### OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi di assistenza tecnica e IMAC (Install, Move, Add, Change) delle attrezzature informatiche (personal computer, monitor, server, stampanti, multifunzioni, periferiche, concentratori, telefoni, ecc.) utilizzate all'interno delle sedi del Comune di Montalbano Jonico, l'assistenza telefonica, l'assistenza remota ed on-site.

Il concorrente aggiudicatario del servizio, nel rispetto degli SLA (Service Level Agreement) o accordo sui livelli di servizio, dovrà garantire inoltre la risoluzione delle problematiche di competenza, provvedere allo smistamento delle richieste non di propria competenza ad altre strutture, sia interne che a fornitori terzi e monitorare quelle assegnate ai fornitori per gli interventi in garanzia, secondo le indicazioni riportate nelle presenti condizioni di contratto.

L'elenco delle attività principali previste sono:

- manutenzione HW/SW per personal computer e periferiche connesse per le strutture del Comune di Montalbano Jonico;
- manutenzione HW/SW per la rete informatica e i suoi componenti nelle strutture del Comune di Montalbano Jonico quali server, concentratori, firewall, gruppi di continuità ecc;
- servizio assistenza per le attività di help desk on-site da erogare presso le sedi comunali (Sede principale di Viale S. Cuore, Comando Polizia Locale, Biblioteca comunale, Sale civiche);
- servizio di presidio per assistenza telefonica e da remoto.

Qualsiasi tipo di intervento per riparazione hardware deve essere effettuato on-site presso la sede Comunale dell'intervento.

L'attuale dotazione hardware del Comune è composta da:

- N. 95 elaboratori tra personal computer e notebook
- N. 06 server fisici
- N. 12 concentratori
- N. 08 router
- N. 02 firewall
- N. 12 multifunzione all-in-one
- N. 42 stampanti
- N. 07 scanner
- N. 10 access point per connessione wi-fi
- N. 65 gruppi di continuità

L'aggiudicatario dovrà erogare diverse tipologie di servizi, di cui alcuni esempi, non esaustivi, vengono di seguito dettagliati:

- assistenza tecnica ad attrezzature hardware, su personal computer e periferiche (riparazioni, installazioni, aggiornamenti e riconfigurazioni su personal computer, server, periferiche e rete locale);
- assistenza al software di base e di automazione d'ufficio (installazioni, configurazioni, assistenza agli operatori);
- assistenza di base ed applicazione delle correzioni e degli aggiornamenti rilasciati agli applicativi in uso negli uffici comunali delle software house;
- traslochi di postazioni di lavoro;
- gestione del ricambio generazionale dell'hardware dell'Ente;

- formazione del personale nelle discipline informatiche (sedute di addestramento all'impiego dei sistemi operativi e dei prodotti software per la produttività individuale condotte sul posto di lavoro);
- sviluppo di piccole applicazioni software;
- collaborazione nella gestione del servizio di posta elettronica dell'Ente;
- manutenzione del sistema informatico esistente ed eventuale ristrutturazione (progettazione impianti, direzione lavori, avvio hardware e software);
- gestione delle politiche di sicurezza interne all'Ente;
- gestione del sistema antintrusione informatica e antivirus ;
- supporto nei progetti riguardanti l'information technology e le telecomunicazioni di interesse dell'Ente (firma digitale, carta d'identità elettronica, videosorveglianza, ecc...);
- supporto alla stesura di capitolati d'appalto per materiale IT e TLC;
- stesura di progetti tecnologici per l'ottenimento di finanziamenti provinciali, regionali, statali;
- collaborazione nella gestione delle procedure di acquisto di hardware e software;
- validazione delle bolle e fatture riguardanti l'acquisto di materiale informatico e telefonico;
- gestione dei rapporti con fornitori di telefonia e telecomunicazioni;
- gestione dei rapporti con fornitori della connettività internet;
- manutenzione di base al sistema telefonico;
- gestione e ampliamento della rete cablata comunale;
- collaborazione con l'elettricista ed i tecnici della rete per piccoli lavori in economia;
- programmazione acquisti nell'anno in relazione alle disponibilità di bilancio;
- ricerca di fornitori specializzati per esigenze particolari e gestione rapporti con gli stessi;
- supporto nelle controversie riguardanti argomenti tecnico-informatico.

#### MODALITÀ DI ESECUZIONE

Gli interventi dovranno aver luogo on-site durante le ore d'ufficio.

Per particolari esigenze tecniche od organizzative gli interventi potranno essere effettuati negli orari di chiusura degli uffici.

Le prestazioni di manutenzione e assistenza potranno essere eseguite tramite servizio di teleassistenza quando disponibile, quando le stesse non richiedano la presenza fisica dell'aggiudicatario presso le sedi. L'aggiudicatario si riserva la possibilità di effettuare lavori presso il proprio ufficio, fornendo al cliente i risultati. L'aggiudicatario ha facoltà di farsi affiancare da collaboratori per svolgere i lavori di grandi dimensioni, collaboratori sull'operato dei quali garantisce direttamente.

L'intervento on-site d'urgenza sarà garantito entro un'ora (1 ora) lavorativa in caso di problemi bloccanti il lavoro degli impianti (server e apparati di rete) ed entro le 2 (due) ore lavorative per i restanti problemi.

L'intervento in teleassistenza sarà garantito entro la giornata in cui lo stesso viene richiesto. L'assistenza telefonica sarà sempre disponibile (dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì) al numero di telefono indicato dall'aggiudicatario.

#### CONDIZIONI DEL SERVIZIO

Sono a carico dell'aggiudicataria tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

L'aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, l'aggiudicataria si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

L'aggiudicataria è tenuta ad utilizzare tutte le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati comunali effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione avvenga nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici dell'aggiudicataria per la corretta custodia e l'uso delle password, applicative o di sistema, eventualmente comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto.

L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale dell'aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio, convenendosi che a tale riguardo qualsiasi onere è già compensato e compreso nel corrispettivo contratto.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, resteranno ad esclusivo carico dell'aggiudicataria, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione. L'aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

L'aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati.

L'aggiudicataria risponde puramente per danni alle persone e alle cose che potessero derivare al Comune per fatto suo o dei suoi addetti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevato ed indenne il Comune da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa.

L'aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere dell'aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure. L'aggiudicataria si impegna a consentire all'Amministrazione 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.

#### IMPORTO E DURATA

L'importo posto a base di gara ammonta a complessivi euro 18.000,00 annui al netto delle imposte di legge, sul quale effettuare il ribasso, importo che deve intendersi comprensivo dello svolgimento completo del servizio secondo le presenti condizioni, escluso materiale, periferiche, componenti hardware & software, ricambi e consumabili. L'importo degli oneri di sicurezza è pari a zero in quanto non sono previsti rischi da interferenze.

Ai sensi di cui all'art. 11 del R.D. 2440/1923 e all'art. 311 DPR 207/2010 l'importo contrattuale del servizio potrà essere ridotto o aumentato fino alla concorrenza del quinto d'obbligo qualora questo Ente ne ravvisi la necessità, ferme restando le condizioni di aggiudicazione e senza che l'aggiudicataria possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. La durata dell'appalto è di mesi 24 (ventiquattro) dalla sottoscrizione del contratto, salvo proroga nelle more dello svolgimento di nuova gara.

#### PAGAMENTI

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente, entro la prima decade del mese successivo a quello di riferimento e dovranno essere corredate dal rapportino mensile comprendente tutti gli interventi (on-site ed in teleassistenza) effettuati. La liquidazione avverrà entro trenta (30) giorni dall'accettazione della fattura elettronica. Trova applicazione l'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

#### DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto non può essere né ceduto né subappaltato a terzi.

#### RECESSO

Il Comune può risolvere di diritto il contratto d'appalto in qualsiasi momento e con effetto immediato, salva l'azione di risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi:

- se l'aggiudicataria si renda colpevole di frode, negligenza o colpa grave;
- in caso di fallimento, insolvenza o richiesta di un concordato giudiziale od extragiudiziale dell'aggiudicataria;
- per infrazione dell'obbligo a non fornire, per tutta la durata del rapporto contrattuale, componenti hardware e software al Comune, se non alle condizioni stabilite dal contratto;
- per infrazione del divieto del subappalto;
- per reiterazione continua di infrazioni o inadempienze contrattuali che, regolarmente contestate, abbiano dato luogo all'applicazione di penalità;
- qualora l'aggiudicataria, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnatole;
- qualora l'aggiudicataria, regolarmente diffidata, non abbia provveduto ad eseguire l'intervento entro il termine indicato nella diffida stessa.

Il Comune per l'esercizio della facoltà di recesso unilaterale provvederà a notificare la volontà a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o pec entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle comunicazioni riguardanti gli eventi summenzionati. Il recesso avrà effetto trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento, da parte dell'aggiudicataria, della comunicazione.

#### CONSEGNA DEL SERVIZIO E RESPONSABILE TECNICO

Successivamente all'efficacia dell'aggiudicazione e dopo la firma di contratto nelle forme previste dalla legge, verrà sottoscritto un verbale di consegna degli apparati da mantenere, che ne attesti anche la piena funzionalità. La data del suddetto verbale individua l'inizio del servizio di assistenza ed entro le successive 48 ore l'aggiudicataria dovrà indicare il nome di un responsabile tecnico che sarà il referente tecnico dell'aggiudicataria nei confronti del Comune di Montalbano Jonico.

#### RESPONSABILITÀ SUL TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati forniti dall'aggiudicataria saranno necessari e trattati per le finalità ed i controlli connessi alla selezione ed alla gestione della gara e del rapporto conseguente. Per tali ragioni la mancata indicazione degli stessi preclude la partecipazione del concorrente. Il trattamento verrà effettuato con procedure anche informatizzate con logiche correlate alle finalità indicate e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. Il concorrente gode dei diritti di cui all'art. 7 della norma citata, in virtù dei quali potrà chiedere e ottenere, tra l'altro, informazioni circa i dati che lo riguardano e circa le finalità e le modalità del trattamento; potrà anche chiedere l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione, la cancellazione, l'anonimizzazione e il blocco dei dati e potrà infine opporsi al trattamento degli stessi. Tali diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al Comune di Montalbano Jonico, Ufficio Tecnico comunale. I dati personali acquisiti non saranno oggetto di diffusione. Titolare del trattamento è il Comune di Montalbano Jonico (MT).

L'aggiudicatario, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dal Comune di Montalbano Jonico, non dovrà divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative alla attività svolta dall'Amministrazione o di terzi di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note ed elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.