

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO TRIENNALE DI ASSISTENZA TECNICA RETI, ATTREZZATURE HARDWARE E APPLICATIVI SOFTWARE DEL COMUNE DI FONTE NUOVA – CIG 780091705C.

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il Comune di Fonte Nuova richiede l'erogazione del servizio di supporto progettuale per l'evoluzione del sistema informatico e il servizio di supporto ed assistenza al sistema informatico e al personale che opera sul medesimo, presso tutte le sedi dell'Ente e su tutte le postazioni di proprietà del medesimo.

L'Ente non dispone al proprio interno di figure tecniche da dedicare alla gestione del sistema informatico, richiedendo quindi una integrazione sui servizi erogati nonché delle figure in affiancamento per la parte tecnologica e progettuale. Da ciò ne consegue l'opportunità di delegare questo onere ad un fornitore specializzato.

Tutte le attività descritte all'interno del presente capitolato dovranno essere svolte sia con la presenza sul posto del personale sia con l'ausilio di strumenti di gestione remota delle postazioni che il fornitore dovrà mettere a disposizione.

Le seguenti indicazioni vengono fornite a puro scopo conoscitivo. Si rimanda al sopralluogo per la verifica della struttura hardware e software.

I servizi da fornire possono essere catalogati su tre diversi livelli:

Assistenza tecnica on site presso il Comune e le altre sedi comunali (18 ore settimanali):

- Assistenza sulle postazioni di lavoro compresa la riconfigurazione completa dei PC.
- Assistenza sui telefoni e piattaforma telefonica.
- Assistenza sulle applicazioni di base (Windows, OpenOffice, LibreOffice, Microsoft Office).
- Assistenza sulle applicazioni comunali (Software Anagrafe, software protocollo, etc.) esistenti e nuove 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, se necessario, a cura della ditta aggiudicataria.
- Assistenza software attraverso il supporto agli uffici in merito a come utilizzare al meglio alcune funzionalità di base dei programmi di produttività individuale.
- Installazione e 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, se necessario, a cura della ditta aggiudicataria.
- Catalogazione e mantenimento delle relative informazioni del sistema informatico e di tutte le sue componenti sia hardware che software con una piattaforma software a scelta del fornitore che andrà riportata all'interno dell'offerta tecnica.
- Svolgimento delle attività connesse all'incarico di Amministratore di sistema e responsabile della sicurezza del sistema informatico.

Assistenza sistemistica di secondo livello:

- Verifica giornaliera con la produzione di un report delle procedure di backup dei dati dei sistemi server.

- Aggiornamento bisettimanale schedulato con verifica da parte del personale IT durante il fine settimana degli aggiornamenti di sicurezza dei sistemi Windows e Linux, con report da presentare al servizio IT interno.
- Aggiornamento con cadenza mensile di firewall, apparati di rete, software di sistema (Vmware, Veeam) con report da presentare al servizio IT interno per ogni prodotto in uso.
- Assistenza sistemistica sui sistemi server del comune con particolare riferimento a: Active directory, File sharing Windows, manutenzione group policy, manutenzione sistema di posta elettronica iredmail, manutenzione sistemi operativi e applicazioni di base dei server applicativi, manutenzione firewall comunale e vpn in uso, manutenzione firewall remoti Windows, Linux.

Attività consulenziali e progettuali (6 giorni uomo anno)

- Verifica del mantenimento dei livelli di servizio delle attività tecniche e sistemistiche svolte con un report trimestrale che presenti le criticità in essere e i possibili scenari di miglioramento.
- Supporto all'Ente sui necessari adeguamenti per la normativa Privacy e GDPR per la parte IT: entro un mese dalla presentazione della gara deve essere redatta una relazione sullo stato attuale dei sistemi e sulle azioni correttive da mettere in essere con una analisi dei costi e delle attività necessarie.
- Supporto all'ente per la realizzazione di nuovi progetti sia tipo infrastrutturale che di tipo applicativo. Nello specifico il fornitore dovrà presentare una figura professionale con esperienza comprovata all'interno di altri enti pubblici locali che supporti l'Ente nelle scelte progettuali nuove e nella assistenza al rinnovo applicativo. Su richiesta dell'Ente nel caso in cui l'effort previsto durante l'anno sia maggiore delle sei giornate previste sarà richiesta offerta formale per la consulenza specifica ad un costo giornaliero da specificare all'interno di questa offerta.

Art. 2 - REQUISITI DEL FORNITORE

Al fine di erogare al meglio il servizio previsto è richiesto al fornitore la presenza di personale qualificato e certificato sulle piattaforme tecnologiche in uso nell'Ente. Nello specifico costituiscono oggetto di valutazione:

- 1) La presenza di almeno una figura certificata o in comprovato corso di certificazione Vmware
- 2) La presenza di almeno una figura certificata o in comprovato corso di certificazione Veeam
- 3) La presenza di almeno due figure certificate o in comprovato corso di certificazione Ubiquiti
- 4) La presenza di almeno due figure certificate o in comprovato corso di certificazione Sophos
- 5) La presenza di almeno due figure certificate o in comprovato corso di certificazione Kaspersky

Il fornitore dovrà fornire inoltre elenco dei servizi simili offerti ad altri enti pubblici con particolare riferimento a Comuni o enti locali in genere

Il fornitore dovrà presentare elenco e CV di tutti gli addetti all'assistenza, nonché le figure di coordinamento, con relativi incarichi aziendali.

Art. 3 - LIVELLI DI SERVIZIO DEL CONTRATTO

Per quanto riguarda i livelli di servizio richiesti dal Comune per lo svolgimento delle attività manutentive sono previsti:

- 1) Assistenza programmata on site: due presenze settimanali per 4 ore ogni presenza o una presenza settimanale per 8 ore ogni presenza, da schedulare mensilmente. Il Comune potrà richiedere la modifica della programmazione con preavviso di 5 gg. lavorativi.
- 2) Assistenza remota: numero illimitato di chiamate con garanzia di presa in carico della chiamata entro 6 ore per le chiamate non bloccanti e 60 minuti per le chiamate bloccanti sulla singola postazione.
- 3) Assistenza on site: in caso di problemi sulle postazioni di lavoro il fornitore deve garantire la presenza on site di una figura tecnica entro 3 ore dalla chiamata.
- 4) Assistenza sistemistica: il report di funzionamento dei sistemi e dei backup deve essere presentato giornalmente entro le ore 9,30 di tutti i giorni feriali
- 5) Assistenza sistemistica: in caso di problemi bloccanti, la presa in carico deve essere garantita entro 60 minuti dalla chiamata.

Art. 4 - FORNITURA DI STRUMENTI INTEGRATIVI DA PARTE DEL FORNITORE

Il fornitore deve garantire all'interno del contratto i seguenti strumenti a suo carico:

- 1) Sistema di controllo remoto delle postazioni con comprovata adeguatezza alla normativa sulla privacy e con possibilità di registrazione delle sessioni nonché di accesso esterno da altri fornitori
- 2) Sistema di monitoraggio dei server, degli apparati di sicurezza, degli apparati di network con una console completa disponibile al personale comunale: il sistema deve riportare tutti gli alert di funzionamento base (uso del disco, ram, cpu, blocco di servizi essenziali, mancata raggiungibilità di sistemi remoti), nonché la possibilità di richiedere da parte dell'ente il monitoraggio di parti essenziali delle applicazioni in uso.
- 3) Sistema di hardware e software inventory con la produzione mensile di un report che indichi tutte le postazioni di lavoro, le caratteristiche hardware, i software installati.

L'appaltatore dovrà essere in grado di attivare i servizi previsti dal Capitolato d'appalto entro 20 giorni dall'aggiudicazione del servizio.

Si procederà all'aggiudicazione dell'appalto con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

L'importo complessivo contrattuale presunto è di € 135.000,00 IVA inclusa, così suddivisa:

€ 35.000,00 maggio 2019 – dicembre 2019;

€ 50.000,00 anno 2020;

€ 50.000,00 anno 2021.

Il presente contratto avrà durata dal 01/05/2019 al 31/12/2021.

L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di assistenza telefonica indicativamente nei seguenti orari d'ufficio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18:00
- il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

- periodi elettorali reperibilità telefonica 24 ore su 24

L'aggiudicatario dovrà fornire inoltre un numero di pronta reperibilità per garantire l'immediata reperibilità telefonica negli orari oltre i quali non viene effettuato il servizio di help desk.

Art. 5 - 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 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, se la stessa:

- 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 Fonte Nuova;
- gravi ritardi nello svolgimento del servizio;
- qualora vengano trasmesse alla ditta almeno tre contestazioni di non idoneità o mancata regolare esecuzione del contratto;
- gravi inadempienze contrattuali (come definite al presente articolo);
- in caso di superamento della penale massima applicabile (10% dell'importo contrattuale);
- cessione del contratto.

Al fine di permettere all'appaltatore di assumere il controllo dei sistemi, nei primi 20 giorni di contratto non saranno applicate le penali previste dal presente articolo per il mancato raggiungimento del livello di servizio desiderato.

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

In caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali, salvo il diritto del Comune di Fonte Nuova 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:

€ 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 contrattuale la mancata presenza (non giustificata) per 3 giorni anche non consecutivi durante l'intero periodo contrattuale.

Articolo 6 – 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, nel 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, dovrà inoltre 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 e dovrà altresì garantire puntualità e riservatezza nella gestione dei servizi affidati.

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

Articolo 7 – PROPRIETÀ DEI RISULTATI OBBLIGO RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

L'appaltatore ha il dovere di compiere quanto necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e D. Lgs. 101/2018.

Articolo 8 – STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI.

Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto d'appalto, quali spese di bollo e di registro in caso d'uso, sono a totale ed esclusivo carico del soggetto aggiudicatario.

Articolo 9 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari, come previsto dall'art. 3, comma 8, della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e integrazioni (D.L. 12/11/2010 n° 187 convertito con modificazioni in Legge 17/12/2010 n. 217) e dalle Determinazioni dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010 e n. 10 del 22 dicembre 2010. Ai sensi e per gli effetti di tale normativa, i pagamenti saranno effettuati dal Comune di Fonte Nuova, esclusivamente a mezzo bonifico. L'appaltatore si obbliga a comunicare alla Stazione Appaltante il/i numero/i di c/c bancario o postale acceso presso banche o presso la società Poste italiane S.p.A, appositamente dedicati alle commesse pubbliche nonché le generalità ed il codice fiscale della/e persona/e delegata/e ad operare su di esso/i. Tale comunicazione deve essere inviata all'Ente appaltante entro 7 giorni dall'accensione del/i c/c dedicato/i o dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative a commesse pubbliche. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione dei suddetti elementi informativi comporta l'applicazione, da parte della Prefettura – UTG competente, della sanzione prevista dall'art. 6, comma 4 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e integrazioni.

Le fatture dovranno essere emesse con gli estremi della banca, del relativo codice IBAN, nonché del Codice Identificativo della Gara (CIG) relativo al presente appalto.

Il presente contratto si intenderà espressamente risolto qualora le transazioni riguardanti il contratto medesimo, non vengano eseguite in conformità a quanto stabilito dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e integrazioni.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al contratto determinerà la risoluzione di diritto del contratto stesso.

L'appaltatore si obbliga inoltre ad inserire o a far inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o subcontraenti della filiera delle imprese interessate al presente appalto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e integrazioni.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che abbiano notizia dell'inadempimento della propria controparte ai citati obblighi di tracciabilità finanziaria si impegnano a darne immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo competente.

Per quanto riguarda i raggruppamenti temporanei di imprese, sempre ai sensi della Determinazione dell'Autorità n. 10/2010, ciascun componente del raggruppamento è tenuto ad osservare, in proprio e nei rapporti con eventuali subcontraenti, gli obblighi derivanti dalla legge n. 136/2010, anche al fine di non interrompere la concatenazione di flussi tracciati tra stazione appaltante e singoli subcontraenti. Pertanto, la mandataria capogruppo dovrà rispettare nei pagamenti effettuati verso le mandanti le clausole di tracciabilità che andranno, altresì, inserite nel contratto di mandato. Le medesime considerazioni valgono in relazione ai consorzi ordinari di concorrenti di cui all'articolo 34, comma 1, lett. e) del Codice dei contratti.

Articolo 10 - RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Per tutti gli aspetti inerenti i servizi oggetto del presente contratto è individuato un referente per ogni parte contraente.

I nominativi dei referenti saranno comunicati tra le parti prima dell'inizio del contratto.

Articolo 11 - VARIANTI

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

Articolo 12 - 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 13 - CESSIONE DEL CONTRATTO

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

Articolo 14 - 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 Fonte Nuova possa impiegarli in futuro.

Articolo 15 - ESECUZIONE IN DANNO

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

Articolo 16 - FORO COMPETENTE

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

Articolo 17 – 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.