



COMUNE DI DERUTA

Provincia di Perugia

CAPITOLATO TECNICO

PER LA

MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA GENERALE DEI SERVIZI INFORMATICI DEL COMUNE DI DERUTA, COMPRESIVO DI MANUTENZIONE DEI BENI RICONDOCIBILI AI SISTEMI INFORMATICI

1 – OGGETTO DEL SERVIZIO.

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici, le modalità per la gestione del servizio di seguito riportato:

“MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA GENERALE DEI SERVIZI INFORMATICI DEL COMUNE DI DERUTA, COMPRESIVO DI MANUTENZIONE DEI BENI RICONDOCIBILI AI SISTEMI INFORMATICI”.

In assenza di una struttura interna dotata di specifiche professionalità, l'ente ritiene opportuno avvalersi per il necessario supporto tecnico, sistemistico ed informatico, di un operatore economico esterno cui affidare il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica generale dei servizi informatici, comprensivo di manutenzione dei beni riconducibili agli stessi servizi informatici.

2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.

L'affidatario, in particolare, dovrà svolgere il servizio di assistenza tecnica agli hardware, software e beni riconducibili ai sistemi informatici comunali installati e/o installandi presso gli Uffici e le sedi, quali, a titolo non esaustivo: Personal Computer; Fibra Ottica che collega la sede centrale, l'Ufficio Tecnico e l'Ufficio di Polizia Municipale; Sede della segreteria dell'Istituto Omnicomprensivo; Server; Dispositivo di backup installato presso l'Ufficio Tecnico; centrale telefonica ubicata presso il palazzo comunale; stampanti multifunzioni e scanner.

L'affidatario dovrà, inoltre, procedere agli eventuali spostamenti fra i diversi Uffici Comunali dei beni di cui al precedente paragrafo, nonché all'installazione degli stessi in caso di nuove forniture.

Dalla presente procedura sono esclusi:

- a) gli accessori consumabili delle stampanti, i pezzi di ricambio dei personal computer, i monitor, le tastiere, i mouse, ecc.;
- b) le richieste di intervento generate da cattivo uso degli strumenti informatici da parte dell'operatore, negligenza o compimento di operazioni errate;
- c) le richieste di intervento derivanti da cause esterne quali, incendi, calamità naturale, esplosioni, allagamenti, sommosse, sabotaggi, ecc.;
- d) gli eventuali danni provocati da disturbi dell'alimentazione elettrica.

L'affidatario sarà tenuto a svolgere un complesso di attività che distingueremo in attività preparatoria, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria.

ATTIVITÀ PREPARATORIA

L'affidatario, all'inizio del rapporto contrattuale, dovrà redigere apposita scheda di ogni bene indicato al secondo paragrafo di questo articolo, con l'indicazione degli elementi identificativi individuali, delle sue caratteristiche tecniche e dei software in dotazione, dell'Ufficio Comunale e del dipendente che lo ha in uso. Dovranno essere, altresì, indicate le eventuali problematiche riscontrate.

Tale scheda dovrà, poi, essere utilizzata per annotarvi le visite ordinarie, da svolgersi ogni dieci (10) giorni di calendario (manutenzione ordinaria) e di diversa periodicità (manutenzione straordinaria), nonché gli interventi eventualmente effettuati.

MANUTENZIONE ORDINARIA

La manutenzione ordinaria ha ad oggetto, a titolo non esaustivo:

- a) Manutenzione del sistema e mantenimento dei livelli di efficienza e funzionalità dei beni di cui al secondo paragrafo di questo articolo;
- b) Prevenzione virus con installazione, manutenzione e aggiornamento antivirus;
- c) Rimozione virus e similari che pregiudicano il corretto funzionamento delle macchine e/o del sistema in generale;
- d) Risoluzione problematiche segnalate dagli Uffici e risolvibili anche con installazione di eventuali componenti hardware sostitutivi;
- e) Relazione periodica trimestrale sullo stato delle macchine da annotare sulla rispettiva scheda ed eventuali proposte per la risoluzione delle problematiche rilevate per il miglioramento e implementazione del sistema, che saranno rimesse al Responsabile per i provvedimenti di competenza;
- f) Assistenza da remoto.

La ditta dovrà garantire la continuità dell'operatività dei beni di cui al secondo paragrafo di questo articolo intervenendo tempestivamente, in sede od in remoto, evitando, per quanto possibile, il fermo macchina, oppure riducendolo allo stretto indispensabile.

L'affidatario dovrà effettuare 1 (una) visita, con cadenza ogni 10 giorni di calendario, presso gli Uffici Comunali. Tale visita dovrà essere dedicata alla manutenzione ordinaria dei beni indicati nel secondo paragrafo del presente articolo, nonché alla verifica dell'esito positivo delle operazioni di backup.

L'affidatario dovrà effettuare 1 (una) visita, con cadenza mensile, presso la Segreteria dell'Istituto Omnicomprensivo. Tale visita dovrà essere dedicata alla manutenzione ordinaria relativa alle attività connesse e conseguenti alla connessione wireless.

La ditta affidataria potrà effettuare particolari revisioni o controlli presso i propri laboratori, qualora ciò sia necessario, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio e compilazione di apposito documento di presa in consegna.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Il Comune di Deruta avrà diritto ad effettuare n. 40 chiamate straordinarie, senza alcun costo aggiuntivo, nell'ipotesi in cui si verificassero imprevedibili e improvvisi malfunzionamenti dei beni indicati al secondo paragrafo di questo articolo.

In tal caso, a seguito di richiesta inoltrata via mail, l'affidatario dovrà intervenire da remoto o inviando un tecnico specializzato e/o autorizzato presso la postazione informatica, entro le 24 ore successive alla data di ricevimento della richiesta nei normali orari di lavoro (9,00 – 14,00), a meno di gravi impedimenti.

In caso di problematiche aventi carattere generale e bloccanti le principali attività istituzionali dell'ente, l'intervento dovrà essere effettuato massimo entro 3 ore dal ricevimento della richiesta.

Sono esclusi il sabato, la domenica e le altre festività di legge, salvo casi di urgenza particolare determinate da particolari adempimenti (es. elezioni) posti dal legislatore come obbligatori in capo all'ente.

La ditta affidataria potrà effettuare particolari revisioni o controlli presso i propri laboratori, qualora ciò sia necessario, previa autorizzazione del Responsabile del Servizio e compilazione di apposito documento di presa in consegna.

Superate le n. 40 (quaranta) chiamate straordinarie, l'affidatario effettuerà gli eventuali interventi, previa richiesta via mail dell'ufficio interessato (che dovrà essere autorizzato dal Responsabile del Servizio). L'affidatario, in tal caso, dovrà presentare apposito preventivo di spesa e, solo dopo l'approvazione dello stesso da parte del Responsabile del Servizio con contestuale assunzione di impegno di spesa, procedere all'intervento.

L'affidatario del servizio si impegna, con la presentazione dell'offerta a farsi carico della gestione successiva dell'ampliamento del sistema verso un ambiente virtualizzato e ridonato con condizioni economiche conseguenti che saranno valutate a parte ma che non potranno comportare un corrispettivo, al netto dell'IVA, superiore al 15% dell'importo di affidamento. Il concretizzarsi di tale ultimo obbligo di gestione dipende dalla conclusione positiva del progetto di disaster recovery e business continuity che il Comune di Deruta si accinge ad attivare.

Successivamente alla manifestazione di interesse, la lettera di invito attribuirà la possibilità di effettuare un sopralluogo presso le sedi municipali previo appuntamento, agli invitati che per la concreta predisposizione dell'offerta economica ritengano opportuno prendere visione dello stato attuale dei sistemi.

3 – AMMONTARE DELL'APPALTO.

L'importo complessivo dell'appalto è pari a € 34.000,00, oltre IVA.

Tale somma andrà ripartita sui quattro anni di vigenza del contratto (€ 8.500,00, oltre IVA annui).

4 – DISCIPLINA CONTRATTUALE.

4.1 – DISPOSIZIONI PARTICOLARI RIGUARDANTI L'APPALTO.

La sottoscrizione del contratto equivale a dichiarazione di:

- Aver accertato la possibilità di realizzare quanto richiesto;

- Aver valutato tutte le circostanze e gli elementi che possono influire sulla realizzazione del servizio globalmente inteso;
- Ritenere il compenso nel suo complesso remunerativo.

4.2 – RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO.

Si procederà alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) inadempimento agli obblighi contrattuali debitamente contestato;
- b) fallimento dell'appaltatore;
- c) sospensione unilaterale del servizio da parte dell'aggiudicatario.

Nel caso ricorra una delle suddette ipotesi il Comune procederà, per iscritto, a diffidare l'aggiudicatario ad adempiere entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi con l'avvertenza che, trascorso inutilmente detto termine, il contratto si intenderà senz'altro risolto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, salvo il diritto al risarcimento del danno; tale risoluzione verrà formalmente dichiarata con apposito provvedimento amministrativo motivato e comunicato all'aggiudicatario con raccomandata A/R.

In caso di risoluzione del contratto ogni maggiore costo del servizio effettuato da altri soggetti, comprese le eventuali spese per atti e simili, resta a carico dell'aggiudicatario della presente fornitura, salvo l'eventuale danno ulteriore.

4.3 – RECESSO DAL CONTRATTO.

L'Amministrazione, secondo le modalità operative previste dall'art. 109 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ha diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto previo pagamento delle prestazioni eseguite.

4.4 – DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.

L'aggiudicatario non può sospendere il servizio con propria decisione in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Ente.

4.5 – DURATA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

Il servizio sarà affidato per 48 mesi, che decorreranno dalla stipula del contratto ovvero dalla diversa data in esso indicata.

5 – OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo e di ottemperare, in ogni caso, agli obblighi di cui al D. Lgs. 30 giugno 2006, n.196, recante il "Codice in materia di protezione di dati personali".

6 – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO ED INFORMAZIONI DI UTILITÀ.

Contestualmente all'aggiudicazione definitiva, l'Amministrazione inviterà l'aggiudicatario alla sottoscrizione del contratto. La stipulazione del contratto, che avverrà nella forma dello scambio di

corrispondenza commerciale, è subordinata all'accertamento della mancanza di cause ostative all'affidamento dell'appalto, come previsto dal D. Lgs. 50/2016.

7 – I.V.A..

Si dà atto che le prestazioni del presente capitolato sono soggette ad I.V.A., in base alle disposizioni di legge.

8 – CONTROVERSIE.

Per qualsiasi controversia nascente dal presente rapporto sarà competente il Foro di Perugia.

Deruta, 28 aprile 2017

IL RESPONSABILE DELL'AREA
AMMINISTRATIVA

Dr. Marco Taralla