



CITTA' DI VIBO VALENTIA

89900 - Vibo Valentia - Piazza Martiri d' Ungheria - P.I. 00302030796
Telefono 0963/599111 - Telefax 0963/43877

**GARA INFORMALE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UNA DITTA CUI AFFIDARE IL
SERVIZIO DI
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE
COMUNALI**

CAPITOLATO TECNICO

Premessa.

Il Comune di Vibo Valentia intende procedere all'affidamento del Servizio di manutenzione, implementazione ed assistenza tecnica dell'intero parco macchine riguardante le attrezzature informatiche/telematiche: PC desktop, notebook, monitor, linee dati e apparecchiature di rete, accessori e sistemi operativi, applicativi e software gestionali.

Il presente Capitolato indica gli elementi fondamentali del servizio richiesto onde individuare la ditta che offrirà il miglior servizio/prezzo.

La durata prevista dell'affidamento è di 24 mesi con decorrenza dal 2012.

L'amministrazione si riserva il diritto di non procedere all'affidamento qualora l'offerta non risultasse in linea con le compatibilità di bilancio

Attenzione

La presente procedura è destinata ad individuare le condizioni tecniche ed economiche a cui può essere affidato il servizio. Al termine della procedura verrà individuata l'offerta più vantaggiosa dal punto di vista tecnico/economico.

L'amministrazione si riserva di valutare se tale offerta sia compatibile con le risorse di bilancio e realmente migliorativa rispetto all'attuale situazione; pertanto non si procederà ad una aggiudicazione, ma solo all'individuazione della migliore offerta.

Qualora l'amministrazione dovesse decidere di attivare il servizio, si procederà all'affidamento alla ditta già individuata, con imputazione delle spese a decorrere dall'inizio del servizio, non anteriore al 2012, previa assunzione del relativo impegno di spesa.

ART.1 Oggetto

Oggetto del servizio è l'assistenza tecnica, manutenzione e riparazione delle attrezzature informatiche/telematiche del Comune di Vibo Valentia.

Il servizio è finalizzato a garantire il corretto funzionamento dell'intero sistema informatico comunale – compreso il regolare funzionamento del sistema operativo e del corredo applicativo - e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinarne l'efficienza,.

La ditta affidataria dovrà assicurare la riparazione, la manutenzione e l'assistenza per tutte le attrezzature informatiche e telematiche nella disponibilità del Comune, possedute a qualunque titolo.

La ditta affidataria deve provvedere ad effettuare un censimento delle attrezzature oggetto della manutenzione.

E' obbligo della ditta affidataria provvedere anche alla fornitura dei prodotti necessari al corretto ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura in assistenza, nella sua configurazione originaria.

ART.2 Tipologie di intervento

Le attività previste sono, in dettaglio,:

- manutenzione HW per personal computer (desktop) e periferiche connesse;
- manutenzione HW per PC portatili (notebook);
- manutenzione su stampanti e fotocopiatrici;
- manutenzione delle reti dati
- manutenzione su apparati di rete (tipo switch, router etc..) anche di tipo radio;
- servizio assistenza tecnica on-site;
- servizio di help desk.

L'attività di manutenzione viene espletata mediante controlli periodici su tutte le macchine, programmati d'intesa con il Referente del Comune di Vibo Valentia.

L'attività di assistenza tecnica viene espletata, in loco, a seguito di specifica richiesta di intervento proveniente dal Referente del Comune di Vibo Valentia.

L'attività di help desk viene svolta quale supporto ed assistenza nella risoluzione di problemi di rete ai responsabili/assegnatari delle singole postazioni informatiche/telematiche. Detta attività è espletata nelle modalità contenute nell'offerta presentata dalla ditta aggiudicataria.

ART. 3 Personale

La ditta affidataria si impegna ad erogare tutti i servizi oggetto dell'appalto con personale in possesso della necessaria qualificazione ed esperienza.

Il servizio dovrà essere effettuato esclusivamente mediante personale qualificato, dipendente della ditta aggiudicataria o con questa legata da vincoli di collaborazione secondo la vigente normativa in materia.

A tal fine la ditta, secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, dovrà fornire l'elenco del personale specificamente dedicato allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, le qualificazioni ed i titoli posseduti, l'esperienza maturata nello specifico settore di attività.

ART. 4 Descrizione degli ambienti operativi

I sistemi operativi installati o installandi sulle macchine da mantenere/assistere sono i seguenti:

- Windows 2000 Professional;
- Windows XP Professional.
- Windows Vista
- Windows 7

Nessuna modifica di configurazione, rispetto agli standard fissati, è consentita se non previamente concordata con il Referente del Comune di Vibo Valentia. La ditta, impregiudicata la responsabilità nei confronti della stazione appaltante, è direttamente responsabile nei confronti dei terzi degli eventuali danni causati dall'inosservanza di tale prescrizione.

ART. 5 Modalità di espletamento del servizio

Le modalità di espletamento del servizio dovrà essere tale da evitare qualunque danno o pregiudizio al patrimonio immobiliare del Comune ed alla funzionalità degli Uffici. Tutti gli eventuali danni ai beni immobili e mobili, imputabili al personale della ditta aggiudicataria, dovranno essere sollecitamente riparati con oneri a carico della stessa.

La ditta affidataria dovrà erogare il servizio *on-site* presso le sedi del Comune di Vibo Valentia, a richiesta del personale del Referente del Comune di Vibo Valentia, secondo le seguenti tipologie:

1. Interventi tecnici di manutenzione ordinaria;
2. Interventi tecnici di manutenzione straordinaria;
3. Interventi di assistenza tecnica.

Il personale della ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'intervento *on site* nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00;
- sabato dalle 8.30 alle 14.00

ed entro 1 giorno lavorativo.

Nel caso di urgenza, specificamente manifestata dal Referente del Comune di Vibo Valentia, l'intervento dovrà essere effettuato immediatamente e, comunque, non oltre il tempo necessario per raggiungere il sito interessato dalla sede centrale di Vibo Valentia.

L'attività di assistenza help desk avverrà nelle modalità proposte nell'offerta tecnica dalla ditta aggiudicataria.

ART.6 Referenti

Ai fini di una corretta gestione degli interventi di assistenza e manutenzione previsti dall'appalto, la ditta affidataria ed il Comune di Vibo Valentia provvederanno ad individuare, ciascuno per la propria parte, un Referente.

Il nominativo ed i recapiti del Referente individuato deve essere comunicata, per iscritto, alla controparte (Comune di Vibo Valentia ovvero Ditta affidataria) entro e non oltre 10 giorni dalla stipula del contratto di appalto.

Tutte le comunicazioni relative all'oggetto dell'appalto ed alle sue concrete modalità di esecuzione dovranno avvenire esclusivamente tramite i Referenti nominati ovvero loro delegati.

La nomina dei delegati deve avvenire con atto scritto comunicato con le medesime modalità.

La inosservanza di quanto previsto nel presente articolo rappresenta giusta causa di risoluzione del contratto di appalto.

Le comunicazioni tra i Referenti o loro delegati dovranno essere tali da assicurare la tracciabilità.

ART.7 Risoluzione dell'intervento

Dopo la segnalazione del guasto, la ditta aggiudicataria dovrà intervenire nel rispetto dei tempi previsti dal precedente art.5.

Il Referente del Comune di Vibo Valentia o suo delegato assicurerà il necessario supporto logistico/organizzativo onde consentire lo svolgimento delle attività di assistenza.

E' onere della ditta affidataria il recupero, da Internet o direttamente dal produttore, dei driver software per i prodotti hardware in uso, periferiche collegate incluse, per eventuali re-installazioni.

ART. 8 **Sostituzioni**

In caso di guasto non immediatamente riparabile e su richiesta del Referente del Comune di Vibo Valentia, la ditta affidataria dovrà sostituire l'apparecchiatura guasta con un'altra, fornita in comodato d'uso, con caratteristiche uguali o superiori. L'attrezzatura in comodato d'uso potrà essere recuperata dalla ditta affidataria solo nel momento in cui sarà restituita l'apparecchiatura riparata.

Nel caso in cui l'apparecchiatura guasta venga giudicata non riparabile dalla Ditta , l'apparecchiatura in comodato d'uso resterà a disposizione fino al momento in cui il Comune di Vibo provvederà alla sua sostituzione, comunque per un periodo non superiore a 60 gg e fino ad un massimo di 20 postazioni lavoro.

Ove l'apparecchiatura sia giudicata dalla ditta affidataria non più riparabile, la medesima ditta dovrà attestarne il "Fuori Uso" e darne formale comunicazione al Comune di Vibo Valentia al fine di consentire l'attivazione delle procedure per la dismissione dal patrimonio aziendale e, ovviamente, dal parco macchine da assistere.

In caso di guasti ad apparati in garanzia, la ditta affidataria provvederà alla sostituzione temporanea dell'apparato guasto con attrezzatura equivalente ed alla eventuale re installazione degli applicativi software e travaso dei dati. Al rientro dalla garanzia il personale della ditta affidataria dovrà provvedere al totale ripristino della macchina riparata.

Sono a carico della ditta affidataria :

- le attività di trasferimento dei dati e dei programmi e di imballo e trasporto;
- le eventuali spese di spedizione degli apparati guasti e coperti da garanzia non "on site";
- la compilazione degli opportuni documenti accompagnatori e la tenuta della documentazione attestante la presa in carico da parte di terzi dei beni in garanzia inviati in riparazione.

ART. 9 **Ricambi**

Nel caso in cui il Comune di Vibo Valentia intenda acquistare i ricambi dalla ditta affidataria il costo è pari al prezzo unitario previsto nei listini ufficiali con applicazione dello sconto percentuale offerto dalla ditta affidataria .

In ogni caso la sostituzione del ricambio deve essere previamente autorizzata. Il Comune di Vibo Valentia potrà inoltre richiedere la consegna del componente materialmente sostituito, in caso contrario la ditta affidataria è obbligata a smaltire il componente medesimo in osservanza delle vigenti disposizioni in materia. Eguale la ditta è obbligata a smaltire tutte le apparecchiature dichiarate fuori uso dal Comune di Vibo Valentia.

E' onere della ditta affidataria il recupero, da Internet o direttamente dal produttore, dei driver software per i prodotti hardware in uso, periferiche collegate incluse, per eventuali re-installazioni. Le riparazioni e le sostituzioni dovranno essere condotte utilizzando componenti nuovi, oppure, per i soli componenti non più reperibili sul mercato, qualitativamente idonei allo scopo e preventivamente validati dal Comune di Vibo Valentia. In ogni caso le caratteristiche tecniche non devono inferiori ai pezzi sostituiti.

ART. 10 Garanzia

La garanzia sugli interventi di manutenzione, comprese le parti sostituite, ha la durata di 12 mesi dalla data di esecuzione dei lavori, ovvero dalla data di installazione e non copre i danni provocati ai prodotti da uso errato e/o cause accidentali.

ART. 11 Licenze software

La ditta affidataria è obbligata ad installare su tutte le apparecchiature in dotazione del Comune ed oggetto di interventi tecnici di qualunque tipo, comprese le sostituzioni, i sistemi operativi e software gestionali forniti dal Comune con relativa licenza d'uso.

Eguale prescrizione sussiste relativamente ai sistemi di protezione.

E' assolutamente vietato alla ditta affidataria l'installazione di software non previamente autorizzati dal Referente del Comune di Vibo Valentia.

ART. 12 Sicurezza e certificazioni

Tutti gli interventi di assistenza tecnica e manutenzione devono essere effettuati in modo tale da assicurare il mantenimento ovvero l'adeguamento delle apparecchiature oggetto dell'appalto agli standard minimi di sicurezza previsti dalle vigenti normative.

Nel caso di interventi di manutenzione o assistenza su reti dati la ditta è tenuta al rilascio delle certificazioni di conformità previste dalle vigenti normative in materia, ivi compresa quella prevista dalla legge 46/90 e dalla legge 109/91.

Le parti elettriche delle apparecchiature devono essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR.

La Ditta affidataria dovrà produrre la certificazione o l'autocertificazione attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature/componenti fornite/i e consegnarla all'Amministrazione contestualmente al rapporto di intervento.

Le apparecchiature fornite in sostituzione dovranno essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica e dovrà essere garantita, anche mediante autocertificazione, la conformità alle normative europee o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori

ART13

Mappatura della dotazione informatica/telematica aziendale

Entro i primi due mesi dall'affidamento la ditta dovrà effettuare, il censimento della dotazione informatica comunale (PC, stampanti, monitor, punti rete dati, etc.). L'inosservanza di tale prescrizione rappresenta giusta causa di risoluzione del contratto.

La ditta, con cadenza annuale, dovrà verificare la corrispondenza del parco tecnologico/informatico al primo censimento e, in caso di scostamenti, provvedere al suo aggiornamento in modo da garantire al Comune una esatta conoscenza del numero, della tipologia e della dislocazione delle apparecchiature informatiche/telematiche.

ART. 14

Rendicontazione degli interventi

La ditta affidataria , prima di restituire all'utente un'apparecchiatura, riparata o aggiornata, dovrà verificare ed attestare il suo corretto funzionamento onde evitare interventi multipli ingiustificati sulla medesima apparecchiatura.

La ditta affidataria , all'atto della riconsegna, accerterà congiuntamente all'utente il ripristino della funzionalità originaria.

Per ciascun intervento la Ditta produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- tipologia dell'intervento;
- luogo di esecuzione ed indicazione specifica dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento;

- data ed ora di inizio – data ed ora di fine;
- descrizione dettagliata delle attività svolte;
- elenco delle parti sostituite;
- certificazione/autocertificazione di conformità per i componenti sostituiti;
- nominativi dei tecnici impegnati;
- firma dei tecnici.

Il rapporto dovrà essere controfirmato in loco dal responsabile/consegnatario della postazione.

Nel caso in cui la soluzione del problema richieda il ritiro dell'apparecchiatura per la riparazione in altra sede, la Ditta dovrà integrare la scheda citata con:

- l'indicazione della ulteriore attività svolta;
- il numero complessivo di ore di lavoro effettuate;

Nel caso di interventi di manutenzione o assistenza su reti dati la ditta è tenuta al rilascio delle certificazioni di conformità previste dalle vigenti normative in materia.

Entro 3 giorni lavorativi il rapporto deve essere inoltrato Referente del Comune di Vibo Valentia.

L'intervento si intende validato dal Referente del Comune di Vibo Valentia ove non vi sia una specifica contestazione nei confronti della ditta entro i successivi 7 giorni dalla ricezione.

ART. 15 **Fatturazione**

Il pagamento per i servizi resi dalla ditta aggiudicataria verrà corrisposto trimestralmente ed entro 30 giorni dalla presentazione della fattura al protocollo generale del Comune.

ART. 16 **Condizioni del servizio**

Sono a carico della ditta affidataria 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 etc. per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

La ditta 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, la ditta 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.

Tutti gli interventi, siano essi di manutenzione ovvero di assistenza tecnica, dovranno essere effettuati mediante apparecchiature e/o appositi strumenti omologati e certificati secondo le normative vigenti alla data dell'intervento.

L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale della ditta 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 della ditta, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione.

La ditta affidataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza.

La ditta affidataria risponde puramente per danni alle persone e alle cose che potessero derivare all'Amministrazione per fatto suo o dei suoi dipendenti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevata ed indenne l'Amministrazione da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa.

L'affidatario è inoltre responsabile del buon andamento del servizio manutentivo ad esso affidato e delle conseguenze eventualmente occorse a causa dell'inosservanza degli obblighi nascenti dal contratto di appalto

La ditta affidataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici/strutture dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della ditta aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure.

La Ditta concorrente alla gara dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, la regolarità delle posizioni INAIL, INPS ed altre contributive di legge dei dipendenti.

ART. 17 **Risoluzione del contratto**

Qualora l'Amministrazione rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, previa contestazione con raccomandata a.r., potrà sospendere il servizio appaltato e procedere alla risoluzione del contratto.

In tal caso l'Amministrazione si rivarrà, per il risarcimento dei danni e delle spese derivanti, sul deposito cauzionale costituito a garanzia delle prestazioni contrattuali, fatta salva la richiesta di risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 18

Sub appalto e cessione del contratto

Sono vietati il sub-appalto e la cessione del contratto.

L'inosservanza di tale prescrizione rappresenta giusta causa di risoluzione del contratto.

ART. 19

Protocollo di legalità

Al presente appalto si applica il Protocollo di Legalità tra il Comune di Vibo Valentia e la Prefettura di Vibo Valentia cui integralmente si rinvia.

ART. 20

Privacy e salvataggio dati

La ditta affidataria assume il ruolo e le funzioni di Incaricato del trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs.196/03 e s.m.i. (c.d. Codice della Privacy) e, pertanto, è soggetto a tutti gli obblighi ivi previsti ed alle procedure di trattamento come definite dall'Amministrazione titolare del trattamento.

In ogni caso tutti gli interventi effettuati sulle apparecchiature aziendali dovranno garantire la salvaguardia dei dati, anche mediante backup preliminari ove ritenuto opportuno, e l'eventuale loro integrale ripristino.

E' onere della ditta acquisire la conoscenza delle complessive disposizioni adottate dall'Amministrazione in materia di trattamento dei dati personali così da assicurare la loro esatta osservanza.