



Servizio Polizia Provinciale e CED

Ufficio Sistemi Informativi

Allegato 1

CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA, ASSISTENZA SISTEMISTICA E DI PROGRAMMAZIONE PER LE POSTAZIONI DI LAVORO, I SERVER E LA INTRANET DELLA PROVINCIA DI LUCCA PER UN PERIODO DI 18 MESI

1 ENTE APPALTANTE

Ente appaltante: Provincia di Lucca - Piazza Napoleone - 55100 Lucca Tel 0583/4171 fax 0583/417326 - sito internet: www.provincia.lucca.it

Ditta aggiudicataria: _____
Via/Piazza _____ n. _____
cap. _____ località _____ (_____)
tel: _____ fax: _____
C.F./P.I. _____
PEC: _____

2 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha come oggetto l'acquisizione di un servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle postazioni di lavoro (personal computer, periferiche, stampanti) installate presso i diversi uffici della Provincia di Lucca, un'assistenza sistemistica per il supporto alla gestione dei server dell'ente e dei tre principali Sistemi Informativi dell'ente oltre ad un'assistenza per la programmazione della Intranet dell'ente per una durata di 18 mesi.

Il monte ore che si stima necessario per coprire un arco temporale di 18 mesi, sulla base dei dati storici a disposizione relativi agli anni precedenti è di n° 1170 ore di assistenza tecnica on site corrispondenti ad un carico medio di 15 ore settimanali suddivise mediamente ma non obbligatoriamente in 3 giornate da 5 ore, n° 90 ore di assistenza sistemistica e n° 90 di programmazione suddivise in entrambi i casi in un carico di lavoro medio di 5 ore mensili, per un totale di 1350 ore complessive.

2.1 Infrastrutture tecnologiche della Provincia di Lucca

L'Amministrazione Provinciale di Lucca (nel seguito "l'Amministrazione" o "la Provincia") comprende uffici presso la sede principale di Palazzo Ducale in Cortile Carrara a Lucca oltre a 4 sedi collocate nell'ambito del territorio provinciale (vedi Allegato A al presente



Capitolato). Le postazioni di lavoro (nel seguito “pdl”) sono circa 200 collegate alla rete locale dell’Ente, una dozzina di dispositivi multifunzione, alcune stampanti e scanner locali.

I PC installati dispongono di uno dei sistemi operativi tra MS Windows XP Professional (in phasing out), Windows 7 Professional, Windows 8-8.1 PRO e Windows 10 PRO.

I software installati sulle pdl sono Libre Office o Open Office come software per l’Office Automation, l’Antivirus TrendMicro, Adobe Reader, PDF Creator, 7ZIP ed altri software di utilità a seconda delle necessità. Su alcune specifiche pdl sono presenti alcuni SW della suite Microsoft Office in versioni comprese dalla 2000 alla 2017. Sulle pdl dell’Ufficio Tecnico e dell’Urbanistica possono essere presenti software verticali della famiglia AutoCAD o ArcGIS.

Il materiale informatico viene acquistato di norma con garanzia on-site di 3 o 5 anni fornita dal produttore attraverso le convenzioni o il marketplace di Consip. Esistono tuttavia una serie di PC acquistati precedentemente con gare apposite, che risultano assemblati con schede indicate in fase di capitolato e che rendono il parco delle attrezzature informatiche provinciali relativamente eterogeneo.

L’Ufficio Sistemi Informativi presidia le funzioni di supporto all’utenza. Gli interventi tecnici vengono organizzati dall’ufficio, che costituisce altresì riferimento per tutte le aziende che operano nel contesto delle attrezzature informatiche dell’ente.

Sono attivi un sistema di controllo centralizzato della rete e dei sistemi server basato sul software *Zabbix*, ed un sistema centralizzato per la protezione dai virus. Esiste inoltre un sistema di catalogazione delle postazioni di lavoro basato sul software OCS Inventory che fornisce informazioni sulle caratteristiche hardware e software delle attrezzature in uso. Per il controllo remoto sui PC dell’ente è installato il prodotto Remote Control PC Host. Una sezione della Intranet è dedicata ad ospitare i principali software (Open Office, Adobe Reader, PDF Creator, etc.) e driver delle periferiche in uso nell’ente (stampanti, scanner, lettori smart-card, etc.). Per la gestione dei ticket interni e delle FAQ, è stato installato e configurato il software OSTicket.

L’infrastruttura di rete dell’Amministrazione è composta da una serie di reti locali interconnesse con tecnologie diverse (xDSL, ponti radio, fibra, reti MPLS) e da alcuni collegamenti a PC remoti realizzati con il prodotto OpenVPN o Mobile User VPN della Watchguard. A livello LAN sono utilizzati apparati di rete Switch L2 o L3 prevalentemente di marca 3COM e HP.

I server fisici dell’ente sono circa una decina equamente distribuiti tra sistemi Windows (principalmente Windows server 2008 R2) e sistemi Linux. A questi si sommano una SAN HP MSA 2000 FO, un NAS QNAP 853 ed una SAN ZFS basata su hardware HP, oltre ad una serie di QNAP 25x per la gestione di backup. Per i server fisici, SAN e NAS è previsto un apposito contratto di assistenza con altra ditta con la quale il tecnico dovrà eventualmente interfacciarsi.

I principali Sistemi Informativi adottati nell’ente sono quelli del Protocollo della ditta Maggioli – Divisione Saga, quello della Gestione Economico – Finanziaria dell’ente della ditta Municipia SpA di Trento (software Jente della ex InfOr. Di Arezzo) e quello della Gestione del Personale della ditta GPI SpA di Trento (software Jobtime della ex Info Line srl di Parma).

L'ente si è inoltre dotato di una Intranet attraverso la quale vengono erogati servizi informativi ed interattivi come il Portale del Dipendente. L'ultima versione della Intranet è stata realizzata utilizzando il Content Management System WordPress.

2.2 *Modalità operative di erogazione del servizio*

Il servizio di assistenza tecnica alle postazioni di lavoro dovrà essere erogato con cadenza settimanale con una presenza media di 3 giorni alla settimana, presso Palazzo Ducale, sede principale della Provincia di Lucca sulla base di un piano di attività concordato con il responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi. Il piano potrà prevedere che la prestazione del servizio avvenga occasionalmente in altra sede decentrata dell'Ente.

I servizi di assistenza sistemistica o di programmazione per i siti web dell'ente, avverranno dietro chiamata da parte del Responsabile dell'Ufficio Informativi.

L'orario di apertura attuale dell'ente prevede le mattine dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00 e due rientri nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:30 con fasce di elasticità. Tali orari potrebbero essere modificati nel corso del 2020-21 fatto salvo il monte orario di apertura degli uffici pari a 36 ore settimanali.

L'orario entro cui il servizio deve essere erogato è fortemente condizionato dall'operatività della Provincia di Lucca, essendo alcuni interventi opportuni in presenza degli utenti/fruitori dell'hardware/software (dipendenti dell'Ente), ed altri al contrario opportuni in orario di chiusura degli uffici.

Pertanto di norma il servizio sarà erogato in orario mattutino e/o nei pomeriggi di apertura degli uffici.

Nel caso di assistenza sistemistica ai server o ai principali sistemi informativi, potrebbe essere richiesto (secondo quanto stabilito nel piano di cui al primo capoverso) di svolgere le attività durante l'orario di chiusura degli uffici, nei pomeriggi di lunedì, mercoledì o venerdì, al fine di non intralciare le normali attività lavorative dell'ente. Gli interventi di programmazione e l'assistenza sistemistica potranno essere svolti in remoto dalla sede della ditta previa instaurazione di apposita VPN sicura verso la rete della Provincia di Lucca.

Al fine di garantire un'elevata qualità del servizio, la ditta fornitrice dovrà individuare tre distinte figure professionali specializzate nelle specifiche linee del servizio di assistenza: una per le attività di assistenza tecnica alle postazioni di lavoro, una per l'assistenza sistemistica ai server ad ai Sistemi Informativi, ed un'altra destinata alla programmazione con particolare riferimento alla gestione del sito Intranet dell'ente come indicato nel presente capitolato.

Gli interventi sull'hardware verranno svolti tipicamente presso l'Ufficio Sistemi Informativi in un locale dedicato a questo scopo. Le postazioni di lavoro guaste collocate presso le sedi periferiche verranno portate presso l'Ufficio Sistemi Informativi per la riparazione. Solo nei casi in cui non sia possibile spostare le postazioni di lavoro o nel caso in cui risulti più conveniente effettuare l'intervento presso una sede esterna (es. installazione di molti PC), questa attività verrà pianificata con la ditta che la dovrà svolgere presso la sede distaccata. L'elenco delle sedi distaccate attualmente operative si trova nel documento "Allegato A - *Sedi distaccate*".

Il carico di lavoro medio che si prevede necessario per lo svolgimento dell'attività di assistenza alle postazioni di lavoro dell'ente è di circa 15 ore alla settimana, da suddividere mediamente in 3 giornate di 5 ore ciascuna.

Il carico di lavoro medio che si prevede necessario per lo svolgimento dell'attività di assistenza sistemistica ai server ed ai Sistemi Informativi dell'ente e per le attività di programmazione ai siti Intranet è di circa 5 ore al mese per ciascuna delle due attività.

Nel conteggio delle ore **non** vanno previste quelle di trasferta dalla ditta a Palazzo Ducale, mentre rientrano nel conteggio quelle eventualmente necessarie per spostarsi da Palazzo Ducale ad una delle sedi periferiche. Gli spostamenti avverranno con mezzi della ditta.

Per interventi su problematiche software sulle postazioni di lavoro dell'ente è possibile utilizzare la tele-assistenza attraverso una postazione di lavoro che verrà messa a disposizione dell'incaricato. Gli interventi di minore importanza ed in particolare connessi alle periferiche o alla rete di Palazzo Ducale, verranno svolti direttamente presso la postazione di lavoro senza intralciare l'attività dell'ufficio.

La movimentazione delle attrezzature da riparare / riparate all'interno di Palazzo Ducale sono di norma di competenza del tecnico incaricato.

2.3 Servizio base di assistenza tecnica

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione delle postazioni di lavoro (indicato nel seguito come “servizio di assistenza tecnica”) deve prevedere i seguenti aspetti di base:

2.3.1 Servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro, del relativo software di base e delle periferiche connesse e segnalazione/risoluzione problematiche di rete.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

- servizio di assistenza e manutenzione, mirato alla risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche, esteso a tutti gli accessori e pertinenze nessuno escluso, comprensivo della sostituzione delle parti guaste (esclusi i soli supporti per l'inchiostro e consumabili) che verranno acquisite dall'ente attraverso altri canali; l'incaricato della ditta aggiudicataria dovrà fare riferimento alla Ditta Fornitrice per i materiali informatici in garanzia, avviando le relative procedure di richiesta di intervento;
- servizio di risoluzione delle problematiche correlate al sistema operativo, agli applicativi standard (es. Open Office, MS Office, antivirus, etc.) e comunque qualunque tipologia di malfunzionamento, salvo questioni evidentemente relative alle funzionalità di software applicativi per le quali l'incaricato farà eventualmente riferimento alla struttura operativa interna.
- qualora l'intervento preveda la sostituzione del Personal Computer (o della memoria di massa) dovrà essere garantito il trasferimento dei contenuti dal vecchio al nuovo sistema (documenti e archivi di posta elettronica), compresa la riconfigurazione del sistema operativo e della rete, la riattivazione dei servizi applicativi di base (automazione d'ufficio, servizi internet) e, per quanto possibile, attraverso il supporto e la documentazione fornita dalla struttura operativa, la riattivazione dei servizi applicativi;
- servizio di sostituzione di componenti hardware (alimentatori, schede di rete, dischi interni, schede madri, etc.) che risultino guaste. Le parti di ricambio verranno prese da un magazzino interno che l'amministrazione provvederà a mantenere rifornito;

- avvio della procedura per la richiesta di assistenza esterna, erogata da altra ditta, per problemi connessi ai server fisici, alle SAN o ai NAS;
- attestazione di patch cord di rete o telefoniche di lunghezza adeguata utilizzando il materiale (cavi e plug-in) a disposizione dell'Ufficio Sistemi Informativi;
- installazione di componenti software di sistema (ad es. driver di periferica) e software vari di base utilizzati sulle postazioni di lavoro;
- qualora, la causa del problema segnalato fosse riconducibile ad anomalie e malfunzionamenti del cablaggio (cavo e/o punto rete), l'incaricato della ditta è comunque tenuto, oltre all'individuazione del malfunzionamento, a garantire il supporto al personale interno alla struttura tecnica dell'Ente e alle eventuali ditte operanti sul cablaggio, fino alla verifica del ripristino del funzionamento.

Qualora non fosse in alcun modo possibile effettuare l'intervento di assistenza a Palazzo Ducale e si rendesse necessario effettuare interventi al di fuori della sede principale, il tempo di viaggio a partire da Lucca, viene conteggiato nelle ore di prestazione del servizio. L'addetto si muoverà con mezzi della ditta e sotto la relativa copertura assicurativa, provvedendo, se del caso, a movimentare le attrezzature riparate / da riparare.

2.3.2 Servizio di gestione del magazzino parti di ricambio e dismissione attrezzature

In particolare dovranno essere svolte le seguenti attività volte a mantenere un magazzino di parti di ricambio efficiente:

- l'incaricato della ditta deve segnalare alla struttura interna le sostituzioni di parti di ricambio guaste così da mantenere sempre fornito il magazzino interno di parti di ricambio;
- l'incaricato della ditta deve provvedere a staccare le etichette inventariali delle attrezzature giudicate non riparabili, inserendo tali etichette nelle apposite pratiche di dismissione;

2.3.3 Servizio di gestione del sito di assistenza sulla Intranet

In particolare dovranno essere svolte le seguenti attività volte a mantenere aggiornata la sezione della Intranet dedicata all'assistenza:

- l'incaricato della ditta deve mantenere aggiornato il sito interno denominato 'assistenza.intranet.provincia.lucca' con le ultime versioni dei driver dei dispositivi e periferiche (stampanti, scanner, smart-card, etc.) tipicamente utilizzati sulle postazioni di lavoro dell'ente;
- l'incaricato della ditta deve mantenere aggiornato il sito interno denominato 'assistenza.intranet.provincia.lucca' con le ultime versioni dei software di base (Open Office, Java, Pdf Creator, Adobe Reader, etc.) tipicamente utilizzati sulle postazioni di lavoro dell'ente;

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'emissione di una reportistica mensile con il riepilogo delle ore di assistenza svolte, suddivise per giornata.

2.4 Servizio di assistenza sistemistica

Il servizio di assistenza sistemistica ai server e ad alcuni Sistemi Informativi dell'ente (indicato nel seguito come “servizio di assistenza sistemistica”) deve prevedere i seguenti aspetti di base:

2.4.1 Servizio di assistenza sistemistica.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

- supporto per l'eventuale aggiornamento dei server Windows e/o Linux in uso nell'ente;
- supporto al monitoraggio ed alla gestione dei servizi di Active Directory, gestione utenti di dominio e supporto alle implementazioni di eventuali nuove policy da distribuire all'utenza;
- supporto alla gestione della condivisione delle cartelle e delle stampanti di rete nelle varie sedi di Palazzo Ducale.

2.4.2 Servizio di assistenza nella gestione dei sistemi informativi dell'ente.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

- assistenza agli utenti per problematiche di tipo sistemistico connesse ai principali sistemi informativi in uso presso l'ente;
- eventuale gestione/profilazione degli utenti sui diversi sistemi informativi;
- supporto all'Ufficio Sistemi Informativi per l'installazione degli aggiornamenti ai diversi sistemi informativi in uso presso l'ente;
- rapporti diretti con i fornitori, su indicazione del Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi, per la risoluzione di specifiche problematiche sui diversi sistemi informativi in uso presso l'ente.

2.5 Servizio di programmazione e assistenza alla Intranet

Il servizio di programmazione e di gestione della Intranet (indicato nel seguito come “servizio di programmazione”) deve prevedere i seguenti aspetti di base:

2.5.1 Servizio di assistenza alla Intranet e interventi sui siti Internet dell'ente.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti servizi:

- servizio di supporto per l'aggiornamento della Intranet realizzata con WordPress e/o per la realizzazione di nuovi moduli;
- servizio di supporto alla gestione dei software OCS Inventory e OS Ticket utilizzati nell'ente per la gestione dell'inventario delle attrezzature e per l'apertura delle segnalazioni;
- realizzazione di pagine dinamiche collegate a fonti dati presenti sui sistemi informativi dell'ente;

3 IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo massimo per la fornitura di n° 1350 ore complessive ritenute necessarie per coprire le necessità per circa 18 mesi suddivise indicativamente in n° 1170 ore di assistenza tecnica, n° 90 ore di assistenza sistemistica e n° 90 ore di programmazione, è fissato in € **35.000,00 oltre IVA** nei termini di legge. Le ore sopra riportate sono indicative ed utilizzate per stabilire il budget del servizio. È facoltà dell'amministrazione modificare il rapporto delle ore di assistenza tecnica, assistenza sistemistica e di programmazione, fermo restando l'importo complessivo della fornitura che non potrà essere superato.

Il servizio in oggetto comporta rischi derivanti dalle prestazioni estremamente ridotti e pertanto i costi delle misure da adottare a tali fini sono quantificabili in Euro 00/00. In ogni caso si allega al presente capitolato il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (Allegato B - DUVRI) con le misure da adottare per ridurre al minimo tali rischi.

4 COMUNICAZIONE DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento sarà comunicato alla ditta aggiudicataria a mezzo posta elettronica certificata (PEC) o meccanismo analogo adottato dalla piattaforma telematica di acquisto, successivamente all'aggiudicazione definitiva disposta con determinazione del dirigente competente.

5 TERMINI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il servizio dovrà essere espletato a cavallo degli anni 2018 e 2019 con avvio presunto nel mese di marzo, appena terminato il servizio precedente, e si concluderà presumibilmente entro settembre 2019 e comunque entro e non oltre il 31/3/2020. L'inizio operativo del servizio avverrà al termine delle ore disponibili sul contratto precedente che avverrà indicativamente nel mese di marzo 2018.

Il termine per l'esecuzione del contratto decorre dalla data della sottoscrizione per accettazione del presente capitolato, successiva all'aggiudicazione del servizio e comunque dopo la scadenza delle ore previste sul contratto precedente.

E' facoltà dell'Amministrazione, anche su richiesta dell'impresa aggiudicataria, concedere proroghe al termine di esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del contratto alla luce di motivate esigenze connesse alla risoluzione di problemi insorti in corso d'opera e, in ogni caso, al fine di garantire la migliore qualità del servizio.

6 VIGILANZA SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi della Provincia di Lucca è incaricato della vigilanza sul servizio e della verifica della piena e corretta esecuzione del contratto per tutti i servizi e le attività in esso previste.

Le ore di assistenza tecnica on site verranno inserite quotidianamente dal Responsabile dell'Ufficio Sistemi Informativi in un foglio di calcolo visibile anche alla ditta per le opportune verifiche.

Le ore di assistenza sistemistica e di programmazione verranno invece riepilogate con cadenza mensile da parte del fornitore, tenuto conto che le stesse possono essere svolte dalla sede della ditta. Il riepilogo delle ore fatte suddivise per tipologia, dovrà essere inviato per posta elettronica all'Ufficio Sistemi Informativi.

Nel caso di inadempimenti o di manifestata imperizia o inefficacia della capacità tecnica di gestione e risoluzione dei problemi da parte dell'incaricato, il Responsabile Tecnico provvederà a segnalare al Dirigente le problematiche riscontrate e formalizzerà il problema alla ditta per valutare l'opportunità di adottare idonee misure atte a garantire la qualità del servizio erogato.

7 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il pagamento del corrispettivo avverrà con cadenza mensile posticipata dietro presentazione di notula o fattura corredata da report riepilogativi delle ore di servizio erogate per ogni giornata del mese in fatturazione suddivise per tipologia tra assistenza tecnica e assistenza sistemistica e di programmazione. La prima fattura verrà emessa a partire dal 1° del mese successivo alla data inizio delle attività di assistenza previste dal presente capitolato.

L'Amministrazione, nei casi in cui siano contestate inadempienze nell'erogazione del servizio, può sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'impresa fino a che non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali.

8 DIVIETO DI SUBAPPALTO, RISOLUZIONE E RECESSO

È vietato il subappalto.

L'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto nelle ipotesi previste dalla legge. In particolare, si procederà alla risoluzione nei seguenti casi:

- quando per più mesi anche non consecutivi, si verifichino disservizi tali da recare danno all'attività dell'Ente;
- per gravi inadempimenti o per manifestata imperizia o inefficacia della capacità tecnica di gestione e risoluzione dei problemi, in particolare quando questo causi danno significativo alle attività dell'Ente;

Nei casi di cui sopra, l'Amministrazione comunicherà l'inadempienza riscontrata, assegnando alla ditta aggiudicataria un termine di 5 giorni per concordare la sostituzione dell'incaricato responsabile dei disservizi. Trascorso il suddetto termine senza che venga sostituito l'incaricato, l'Amministrazione provvederà alla risoluzione del contratto.

L'Amministrazione si riserva comunque, la facoltà di risolvere il contratto in caso di grave inadempienza da parte del soggetto aggiudicatario anche di una sola delle clausole di esecuzione stabilite nel capitolato, e di gravare sulla stessa le maggiori spese derivanti dall'affidamento ad altra ditta dell'appalto in oggetto.

Prima di procedere alla risoluzione l'Amministrazione procede a contestare alla ditta le violazioni eventualmente rilevate e assegna alla stessa un termine di almeno 15 giorni per comunicare le proprie osservazioni.

L'Amministrazione può in ogni momento recedere dal contratto stipulato per sopravvenuti motivi di interesse pubblico con preavviso di almeno 15 giorni. Viceversa è fatto divieto all'impresa di recedere dal contratto.

In caso di recesso al contraente sarà riconosciuto il pagamento della quota del servizio già fornito, purché correttamente effettuata, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite rinunciando lo stesso espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura

risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 c.c.

9 ONERI E RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

La ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie, antinfortunistiche, previdenziali e assistenziali.

La ditta aggiudicataria garantisce inoltre:

- l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi a tutte le varie assicurazioni di legge per le maestranze;
- il rispetto dei diritti salariali, contributivi e di ogni altra natura, spettanti ai propri dipendenti ed alle maestranze comunque addette ai lavori, secondo le previsioni del contratto nazionale di lavoro di categoria.

Nell'esecuzione del contratto, il contraente è responsabile per infortuni e danni arrecati a persone o cose dell'Amministrazione Provinciale o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, con conseguente esonero dell'Amministrazione da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo. Gli eventuali danni causati dall'incaricato ai beni dell'ente dovranno essere risarciti dalla ditta al loro valore inventariale.

I collaboratori a qualsiasi titolo delle imprese fornitrici di beni o servizi o che realizzino opere con l'Amministrazione Provinciale sono tenuti a prendere visione e conformarsi alle direttive dei codici di comportamento approvati con DPR 62/2013 e della successiva delibera dell'Amministrazione Provinciale di Lucca G.P. n. 297 del 23.12.2013, disponibili e liberamente scaricabili dal sito istituzionale dell'Ente. Violazioni gravi o ripetute degli obblighi derivanti dagli stessi codici comporteranno la risoluzione o la decadenza del contratto.

10 SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese per la predisposizione dei documenti inerenti l'accordo contrattuale e la loro eventuale registrazione sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

11 TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 196/2003, titolare del trattamento dei dati relativi alla procedura in oggetto è l'Amministrazione Provinciale, nella persona del Presidente della Provincia di Lucca, mentre il responsabile del trattamento dei dati è il Dr. Annibale Vareschi, entrambi con domicilio c/o Provincia di Lucca, Piazza Napoleone n. 1, 55100 Lucca.

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali i suoi dipendenti possono venire a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione ed inoltre si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione della D. Lgs. N. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", (regolamenti attuativi, integrazioni e determinazioni del Garante previsto dalla legge medesima). La ditta si impegna altresì a rispettare rigorosamente le disposizioni adottate dalla Provincia in applicazione della medesima normativa.

La ditta dovrà inoltre garantire la stretta osservanza delle norme sulla sicurezza e riservatezza dei dati nelle fasi di riparazione o sostituzione dei sistemi e travaso dei dati.

Detti obblighi rimarranno anche successivamente alla scadenza del contratto di affidamento del servizio.

12 CONTROVERSIE

Il foro competente per tutte le controversie che dovessero sorgere in ordine all'esecuzione del contratto di affidamento in oggetto è il Foro di Lucca. E' escluso il ricorso in arbitrato.

13 RINVIO A NORME GENERALI

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato, si fa riferimento al Codice Civile, al Codice Penale, al Codice di Procedura Civile, al Codice di Procedura Penale, a tutte le norme speciali regolanti la materia, anche se qui non richiamate espressamente.

Documento firmato digitalmente da entrambe le parti per accettazione di tutte le clausole del presente capitolato

ALLEGATO A AL CAPITOLATO – SEDI DISTACCATE

Capitolato d'Oneri per l'acquisizione di un servizio di assistenza tecnica, sistemistica e di programmazione per la Provincia di Lucca.

La Provincia di Lucca ha la sua sede principale in:

***Palazzo Ducale
Cortile Carrara, 1
55100 Lucca***

presso la quale verranno svolte normalmente le attività di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro dell'ente.

Le ulteriori sedi dell'ente, presso le quali in caso di necessità, potrebbe essere necessario svolgere attività di assistenza sono riportate nella tabella sottostante.

Prog.	Servizio	Indirizzo
1	Ufficio Polizia Provinciale	Ponte a Moriano c/o Stazione Ferroviaria 55100 – Lucca
2	Uffici Polizia Provinciale di Castelnuovo	Presso la Stazione Ferroviaria di Castelnuovo Garfagnana (LU)
3	Uffici di Villa Argentina - Viareggio	Villa Argentina Via Fratti angolo Via Vespucci 55049 Viareggio (LU)
4	Uffici di Montalfonso	Fortezza di Montalfonso Castelnuovo di Garfagnana (LU)

Oltre a queste sedi, l'Amministrazione provinciale ha dei magazzini dei cantonieri lungo le vie provinciali che però sono mediamente sprovvisti di attrezzature informatiche.

ALLEGATO B AL CAPITOLATO – DUVRI

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DA ADOTTARE PER ELIMINARE/RIDURRE AL MINIMO I RISCHI DA INTERFERENZE

(art. 26 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81)

Il presente contratto riguarda la fornitura di un servizio di assistenza tecnica, sistemistica e di programmazione alle postazioni di lavoro, server e pagine Internet dell'ente.

Questo documento di valutazione contiene le principali informazioni sulle misure da adottare per eliminare e, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze fra la ditta esterna che effettua la fornitura ed il personale dell'Amministrazione provinciale dove avviene la prestazione (comma 3) e determinare i costi relativi alla sicurezza sul lavoro per eventuali interferenze (comma 5), in ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81

VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA (art 26 - comma 3)

Nello svolgimento del presente appalto il personale della ditta aggiudicataria dovrà osservare ogni cautela per evitare rischi dovuti ad interferenze con i dipendenti dell'Amministrazione provinciale.

In particolare si dovrà prestare attenzione alle seguenti operazioni e rispettare le seguenti misure:

a) **OPERAZIONE: accesso di furgoni o automezzi nelle aree di pertinenza dell'Amministrazione Provinciale.**

I veicoli della ditta aggiudicataria possono accedere nelle aree di pertinenza dell'Amministrazione Provinciale per effettuare il carico o lo scarico di attrezzature.

RISCHIO: interferenze transito mezzi nelle aree di pertinenza delle sedi dell'ente

I veicoli della ditta aggiudicataria o della ditta incaricata della consegna possono determinare situazioni di pericolo a causa del rischio sia d'investimento di personale dipendente che di privati cittadini.

MISURA: ridurre la velocità e prestare molta attenzione.

I veicoli che accedono nelle aree di pertinenza dell'Amministrazione Provinciale ed effettuano manovre nei medesimi spazi, dovranno procedere a passo d'uomo ad una velocità non superiore a 5 Km/h.

b) **OPERAZIONE: spostamento delle attrezzature informatiche all'interno degli uffici dell'Amministrazione Provinciale.**

L'incaricato della ditta aggiudicataria dovrà provvedere allo spostamento (ritiro/consegna) delle attrezzature informatiche, in accordo con l'Ufficio Sistemi Informativi che coordinerà le attività avvisando gli interessati.

RISCHIO: possibili interferenze con l'attività degli uffici

Le interferenze sono di lieve entità e legate alla normale attività di spostamento delle attrezzature informatiche.

MISURA: ritiro / consegna delle attrezzature informatiche

Il ritiro e la consegna delle attrezzature informatiche dovrà avvenire direttamente negli uffici dell'Amministrazione Provinciale, previo preliminari accordi con il personale interessato all'operazione.

COSTI DELLA SICUREZZA

I rischi da interferenze si possono ridurre con le misure organizzative sopraindicate, le quali non rendono necessario sostenere costi specifici.

Utilizzando la dovuta cautela e prevedendo modalità di ritiro / consegna appropriate, si può ritenere che nel presente contratto **il costo per eliminare rischi di interferenza è pari a zero.**

Il Dirigente

Dr. Annibale Vareschi

(Firmato digitalmente)