



COMUNE DI SAN MARCELLO PITEGLIO
PROVINCIA DI PISTOIA

*SERVIZIO n° 1 – Affari Generali Servizi Amministrativi,
Servizi Demografici, Commercio e Gare*

CAPITOLATO TECNICO e D'ONERI

**PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INFORMATICI, SERVIZI
DI CONNETTIVITÀ COMPRESA L'ASSISTENZA ANNUALE DEI
SISTEMI INFORMATICI (HARDWARE E SOFTWARE) E
SERVIZIO ANNUALE DI INTERVENTI SU CHIAMATA
(GARANTITI SENZA COSTI AGGIUNTIVI)**

San Marcello Pistoiese, Gennaio 2018

Il Responsabile del Servizio 1

Cecilia Tamburini

Art.1. Oggetto del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi di assistenza tecnica e delle attrezzature informatiche (personal computer, monitor, server, stampanti, multifunzioni, periferiche, concentratori, telefoni, ecc) utilizzate all'interno delle sedi del Comune di San Marcello Piteglio, di connettività, remota e sul posto (garantiti senza costi aggiuntivi).

Art.2. Durata del servizio

Il servizio avrà la durata di 3 anni con scadenza il 31/12/2020.

L'amministrazione ha la facoltà di chiedere la continuazione dei servizi in oggetto limitatamente al periodo necessario all'espletamento delle procedure per il nuovo affidamento.

Qualora, per motivate cause impreviste e imprevedibili, una delle parti si trovi in condizione di interrompere anticipatamente il rapporto, il recesso dovrà essere comunicato alla controparte per PEC almeno 1 mese prima dalla cessazione del rapporto.

In caso di rescissione o risoluzione anticipata del contratto prevista dal presente capitolato e/o da disposizioni di legge, il servizio rimane a carico in danno all'impresa affidataria per il tempo necessario al perfezionamento della successiva aggiudicazione, salvo l'esperimento di ogni altra azione per il risarcimento di ulteriori danni.

Art.3. Luoghi di esecuzione

- San Marcello Pistoiese – Palazzo comunale via Pietro Leopoldo n. 10/24;
 - San Marcello Pistoiese – Palazzo sede della biblioteca comunale e Servizi Sociali via Roma e Piazzetta Port'Arsa;
 - San Marcello Pistoiese Farmacia Comunale via Marconi, n. 49 (connettività internet) ;
 - Piteglio – Palazzo Comunale via Casanuova n. 16;
 - Monte Oppio - Sede magazzino comunale e Stazione di trasferimento, via Oppiaccio;
- ed eventuali altre strutture comunali non espressamente elencate.

Art.4. Servizio assistenza

Il servizio di assistenza comprende le attività di seguito specificate:

Servizio assistenza server n. 1 Server Windos 2003 e n 2 server di virtualizzazione con n. 5 istanze, ognuna contenenti sistemi Unix, Windows e Linux:

- Manutenzione in piena efficienza del sistema operativo del server e degli applicativi su esso residenti non soggetti a specifici contatti di assistenza;
- Garantire la connessione logica del server con la rete locale e con le periferiche su di essa condivise;
- Gestione degli account e parole chiave di accesso alla rete locale secondo i principi stabiliti dal Codice in materia di protezione dei dati personali e le indicazioni del referente dell'Ente;

- Gestione delle caselle di posta elettronica il cui acquisto e rinnovo rimangono a carico dell'Ente.
- Aggiornamento del sistema operativo e dei software antivirus al cui acquisto e rinnovo delle licenze provvederà l'amministrazione;
- Segnalazione tempestiva dei malfunzionamenti dovute a cause hardware..

Servizio back up server

- Esecuzione con cadenza almeno settimanale di operazioni di back up degli archivi residenti sui vari server e del sistema operativo, che permettono un sicuro e rapido ripristino;
- Verifica consistenza back up almeno mensile

Servizio client – circa 70 PC – sistema operativo Microsoft Windows XP/7/10

- Manutenzione in piena efficienza del sistema operativo e delle applicazioni in dotazione ai PC che non siano soggette a specifici contratti di assistenza indipendentemente dall'origine del malfunzionamento esclusi quelli dovuti a cause hardware;
- Periodico aggiornamento di sistema operativo;
- Manutenzione della connessione logica con la rete locale e con le periferiche su di essa condivise;
- Manutenzione della connessione logica con le periferiche collegate al PC;
- Segnalazione al referente dell'Ente dei malfunzionamenti riferibili a cause diverse da quelle previste ai punti precedenti (hardware, connessioni e dispositivi di rete) la cui soluzione rimane a carico dell'Ente;
- Installazione e configurazione nuove postazioni di lavoro eventualmente acquistate dall'Ente in sostituzione di vecchie postazioni.
- Gestione profili utente e assistenza tecnica inerente problematiche di autenticazione e funzionalità, riconducibili alla configurazione del profilo utente, per il software PA Digitale URBI.

Servizio Privacy

- Applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs 196/2003) riferite agli strumenti informatici, sulla base di quanto previsto dal D.P.S. adottato dall'Amministrazione.

Servizio di connettività:

- Connessione a banda larga 20MB/4MB garantita al 50% su canone mensile, per le sedi comunali di San Marcello Pistoiese e Piteglio

Servizi aggiuntivi

- Assistenza tecnica ponti radio esistenti h24 (palazzo comunale – biblioteca, palazzo comunale Monte Oppio)
- Assistenza tecnica su device di rete nella sede del Monte Oppio
- Assistenza tecnica su streaming consigli comunali
- Assistenza tecnica su linee dati: verifica, apertura guasto e gestione guasti verso operatore TLC (telecomunicazioni), su palazzi comunali e plessi scolastici esterni:
 - Scuole di San Marcello Pistoiese, via Villa Vittoria
 - Scuola di Maresca via Vittoria
 - Scuola di Campo Tizzoro via delle Pompe e Viale Luigi Orlando
 - Scuola di Piteglio, via Val di Forfora n.9
 - Farmacia Comunale
- Assistenza tecnica su lettore badge, telefoni, stampanti: verifica, apertura guasto verso fornitore e gestione riparazione;
- Assistenza tecnica su gestione SIRSS: Sistema integrato regionale per la sicurezza stradale, aggiornamento procedura, gestione e verifica back up dei dati;
- Installazione ed assistenza su postazione certificata: apertura guasto e gestione dei problemi verso il fornitore e gestione della pratica. Nuova installazione in caso di sostituzione PC designato per la postazione certificata
- Consulenza generale e affiancamento al personale in materia di ICT (Information and Communication Technologies) Tecnologie riguardanti i sistemi integrati di telecomunicazione
- servizio annuale di interventi su chiamata (garantiti senza costi aggiuntivi), importo annuale "a corpo": quest'ultimo servizio è relativo alla manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature informatiche degli uffici (stampanti, cavi di connessione, video terminali, ecc.) e il costo annuale deve coprire tutti gli interventi su chiamata, compresi i costi della manodopera, ad esclusione della fornitura di nuovi PC, video terminali e stampanti e pezzi di ricambio.

Art.5. Servizi extra

L'Amministrazione ha la facoltà di chiedere ulteriori servizi non elencati all'art. 4, ma comunque ricompresi nei corrispettivi di cui all'art. 7 del presente capitolato. In particolare, relativamente all'assistenza hardware, potranno essere chiesti alla ditta aggiudicataria, interventi per un massimo di 12 ore lavorative, da rendicontare alla fine del periodo contrattuale, pari ad un costo forfettario di € 500,00 (cinquecento/00) comprensivo di diritto di chiamata e trasferta, escluso il costo degli eventuali pezzi di ricambio o nuove apparecchiature che dovrà essere specificato in un preventivo di spesa secondo le modalità di esecuzione indicate al successivo art. 6.

Gli interventi eccedenti le 12 ore verranno remunerati in base ad un costo orario di € 35,00, (trentacinque//00) comprensivo di diritto di chiamata e trasferta, escluso il costo degli eventuali pezzi di ricambio o nuove apparecchiature che dovrà essere specificato in apposito preventivo di spesa secondo le modalità di esecuzione indicate al successivo art. 6.

Art. 6 . Modalità di esecuzione delle prestazioni

I servizi software si esplicano sia su iniziativa dell'affidatario, sia su chiamata, anche telefonica. **L'intervento su chiamata deve essere garantito entro i 2 (due) giorni lavorativi nell'orario di lavoro dell'ufficio interessato alla richiesta. L'intervento on-site di urgenza sarà garantito entro le 4 (quattro) ore lavorative in caso di problemi bloccanti il lavoro degli impianti (server e apparati di rete) ed entro le 8 (otto) ore lavorative per i restanti problemi.** Quando il caso lo consenta senza eccessivo aggravio a carico dell'Ente, l'intervento può essere effettuato tramite assistenza telefonica e/o teleassistenza, qualora il problema non si risolva dovrà essere comunque garantito l'intervento del tecnico entro i termini previsti al punto precedente.

Per interventi che richiedano il completo ripristino del sistema operativo e degli applicativi o comunque per interventi particolarmente lunghi, i PC potranno essere trasportati presso i laboratori dell'affidatario, previo consenso dell'amministrazione reso di volta in volta.

I servizi aggiuntivi si attivano su chiamata, anche telefonica da parte del referente dell'amministrazione, la ditta aggiudicataria fornirà quindi un preventivo di spesa all'indirizzo email: cecilia.tamburini@comunesanmarcellopitegio.it specificando le ore di lavoro e il costo dei ricambi necessari per la riparazione del guasto o l'esecuzione del lavoro, nonché dei tempi previsti per l'esecuzione, anche a seguito di sopralluogo. L'intervento non dovrà essere attivato fino all'accettazione del preventivo da parte del referente dell'Amministrazione. La stessa si riserva comunque di accettare il preventivo o far eseguire il lavoro ad altro soggetto senza ulteriori costi.

Art. 7 – Corrispettivi

Si precisa che il prezzo del servizio per i tre anni previsti, sarà espresso a corpo in Euro/anno senza costi aggiuntivi, oltre IVA di legge.

Il pagamento del corrispettivo avverrà dietro presentazione di fattura elettronica:

- con cadenza trimestrale per i servizi di manutenzione come sopra specificati;
- con quota annuale in un'unica soluzione per il servizio aggiuntivo **"servizio annuale di interventi su chiamata (garantiti senza costi aggiuntivi) "**;
- con cadenza mensile per il servizio di connettività a banda larga, da fatturare con fattura separata.

La fattura elettronica va intestata al Comune di San Marcello Piteglio Codice Univoco YSBNTX, il pagamento verrà effettuato entro i termini previsti dalla normativa vigente con mandato presso la

Tesoreria del Comune. Le fatture emesse saranno liquidate previa verifica della regolarità dello svolgimento del servizio.

Il corrispettivo per gli eventuali servizi previsti dall'art. 5 sarà stabilito di volta in volta a seguito di preventivo e il pagamento verrà effettuato entro 60 gg. dalla presentazione della fattura all'amministrazione.

Art. 8- Oneri a carico del soggetto affidatario

Il soggetto affidatario si obbliga ad applicare nei confronti dei dipendenti, o se cooperativa anche verso i soci, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle previste per legge.

Il soggetto affidatario è tenuto all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del personale impiegato nel servizio.

In particolare l'affidatario è tenuto all'osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e di assicurazione del personale contro gli infortuni, nonché delle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, ecc.). Per quanto concerne i rischi di interferenza, il comma 3/bis dell'articolo 26 del D. lgs. 81/2008 esclude dall'obbligo di redigere il DUVRI per i servizi "la cui durata non è superiore a cinque uomini-giorno".

L'affidatario dovrà dichiarare di essere in possesso di tutte le licenze, concessioni, autorizzazioni ed altri provvedimenti amministrativi necessari per la legittima prestazione del servizio di cui al presente affidamento.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 9 - Penalità

In caso di inadempimento di uno o più obblighi di cui al presente capitolato, il Comune avrà la facoltà di applicare una penale pari ad € 30,00 (euro trenta/00) per ogni giorno di ritardo, salvo risarcimento del danno. La richiesta di pagamento della penale avverrà con semplice comunicazione. L'affidatario entro i successivi 5 giorni potrà presentare delle giustificazioni che saranno ritenute valide solo se il mancato intervento fosse dipeso da causa di forza maggiore indipendente dall'organizzazione aziendale.

Art. 10 Riservatezza

La ditta ha l'obbligo della massima riservatezza in merito ai dati ed alle informazioni di cui venga in possesso e/o conoscenza durante l'espletamento del servizio rispettando, altresì il divieto della loro divulgazione sotto qualsiasi forma; l'impegno da parte della ditta, a rispettare quanto previsto dal D.lgs 196/2003, e successive modifiche, è da considerarsi inderogabile.

Art. 11 tracciabilità dei flussi finanziari

L'affidatario dovrà assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 ed in particolare dovrà utilizzare uno o più conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva, accesi presso banche o presso la Società Poste Italiane SpA, effettuando tutti i movimenti finanziari relativi all'affidamento oggetto del presente capitolato su detti conti correnti mediante bonifico bancario o postale riportante il CIG assunto in fase di gara, fatto salvo quanto previsto all'art. 3, co. 3, della citata legge.

Art. 12 - Esonero delle responsabilità da parte del Comune

L'affidatario assume la responsabilità nei confronti del Comune e dei terzi, dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti e indiretti, causati a cose o a persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivato dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti. E' fatto obbligo all'affidatario di mantenere il Comune manlevata da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni promosse da terzi.

La ditta affidataria, a garanzia di eventuali danni derivanti dall'esecuzione del servizio, è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa e ad esibirne copia su richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Art. 12 - Recesso e risoluzione del contratto

L'Amministrazione ha facoltà di recedere dal contratto di appalto in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, con l'unico obbligo di corrispondere all'impresa affidataria del servizio il corrispettivo dei lavori eseguiti, ai sensi dell'art. 109 del D. lgs. 50/2016.

L'Amministrazione può risolvere il contratto durante il periodo della sua efficacia nei casi previsti dall'art. 108 del D. lgs. 50/2016.

Art. 13 - Cessione del contratto

E' vietata qualsiasi forma di cessione, totale o parziale, del contratto. L'impresa affidataria risponde pienamente per danni a persone e cose che dovessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali imputabili direttamente o indirettamente ad essa o ai suoi dipendenti, tenendo indenne il Comune da qualsivoglia responsabilità.

Art. 14 - Clausola risolutiva espressa

Costituiscono cause di risoluzione contrattuale le seguenti fattispecie:

- a. apertura di una procedura concorsuale fallimentare a carico dell'affidatario;
- b. messa in liquidazione o altri casi di cessione dell'attività e del ramo di attività dell'affidatario;
- c. inosservanza in tema di cessione del contratto e subappalto;

- d. inosservanza delle norme di legge e regolamentari, incluse quelle di cui al presente atto, concernenti il rapporto di lavoro col personale dipendente o i soci lavoratori e/o mancata applicazione dei contratti collettivi di categoria;
- e. interruzione immotivata del servizio;
- f. gravi ritardi nello svolgimento del servizio;
- g. gravi violazioni di obblighi contrattuali;
- h. gravi difformità nell'espletamento del servizio rispetto a quanto indicato in fase di offerta;
- i. reiterate violazioni e/o inosservanze delle norme del presente capitolato.

Le ipotesi sopra indicate saranno ritenute violazioni essenziali degli oneri di cui al presente capitolato e determineranno l'impedimento assoluto alla prosecuzione del rapporto. Ne consegue che il contratto stipulato sarà risolto di diritto e con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c. c. previa comunicazione della volontà di utilizzo della clausola risolutiva da parte del Comune in forma di lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Comune sarà autorizzata ad affidare la prosecuzione del servizio ad altri. Ciò senza formalità procedurali, in qualsiasi momento e dietro semplice comunicazione scritta all'affidatario. In tal caso l'affidatario, ritenuto responsabile di quanto sopra esposto, sarà tenuto al pagamento del risarcimento dei danni ed al rimborso delle maggiori spese eventualmente sostenute.

In caso di fallimento dell'affidatario il contratto sarà risolto e tale risoluzione avrà efficacia dal giorno antecedente a quello della sentenza dichiarativa di fallimento, salve le ragioni del Comune relative al risarcimento in sede fallimentare.

Sarà inoltre facoltà del Comune risolvere il contratto per rilevanti ed accertati motivi di pubblico interesse, con preavviso di 5 (cinque) giorni e senza che l'affidatario possa vantare alcun risarcimento.

A parziale deroga degli articoli precedenti la disdetta non potrà aver luogo qualora la sospensione del servizio derivasse da cause di forza maggiore.

La risoluzione anticipata rispetto alla durata del contratto sopra indicata, comporterà il ricalcolo proporzionale del corrispettivo fissato ed eventuali regolazioni di quanto erogato.

Art. 15 - Informativa D. Lgs. 193/2003

Titolare del trattamento dei dati personali forniti è il Comune di San Marcello Piteglio. ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 196/2003 si comunica che i dati personali forniti saranno raccolti e gestiti in forma cartacea ed elettronica dal SERVIZIO n° 1– Affari Generali Servizi Amministrativi, Servizi Demografici, Commercio e Gare per le finalità inerenti la gestione della presente procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione alla procedura, pena esclusione dalla stessa.

Con l'affidamento del presente servizio il Comune, in qualità di titolare del trattamento dei dati contenuti nei documenti relativi al servizio, designa formalmente l'impresa affidataria, ai sensi dell'art. 29 del D. lgs. 196/2003 quale "responsabile esterno del trattamento". Conseguentemente l'impresa deve garantire pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla riservatezza degli invii di corrispondenza ed alla sicurezza del funzionamento della rete in relazione alla protezione dei dati (D. lgs. 196/2003 se D. lgs. 261/1999).

Art. 16 – Controversie

Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto è competente il foro di Pistoia. L'insorgere di un eventuale contenzioso non esime comunque l'affidatario dall'obbligo di eseguire le prestazioni contrattuali. Per quanto non previsto dal presente contratto si farà riferimento al Codice Civile.

Art. 17 - Disposizioni finali

Per quanto non previsto dal presente capitolato, si intendono richiamate ed applicabili le disposizioni di legge che regolano la materia.

Art. 18 Registrazione

Il presente atto sarà soggetto a registrazione in caso d'uso e le conseguenti spese di registrazione saranno a carico della parte richiedente.