



COMUNE DI CALCI

Provincia di Pisa

SETTORE 3 AMMINISTRATIVO E SERVIZI AL CITTADINO

CAPITOLATO SPECIALE PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICO/INFORMATICA, HARDWARE E SOFTWARE DEL COMUNE DI CALCI.

Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Affidamento dei servizi di manutenzione del sistema informatico comunale e amministrazione del sistema. L'appalto non è suddiviso in lotti.

1.1) ASSISTENZA ON SITE

a) Assistenza ordinaria per un totale di 576 ore annue: presenza fissa (on site) di un tecnico presso le sedi comunali per n. 2 presenze a settimana per n. 12 ore settimanali (le presenze saranno stabilite in base agli orari di servizio e di apertura al pubblico del Comune successivamente all'aggiudicazione tra il competente responsabile del settore e l'affidatario).

A tal fine sarà fatto obbligo all'affidatario registrare la presenza in apposito registro presenze. Inoltre dovrà rendicontare con cadenza settimanale l'attività svolta ed i lavori eseguiti nonché se la specifica attività ed il lavoro eseguito sono stati conclusi o se necessitano di ulteriore continuazione. Nel caso la giornata prestabilita cada in un giorno festivo il servizio sarà prestato nella prima giornata utile successiva ovvero il recupero potrà essere concordato in altra data tra l'affidatario ed il competente responsabile del settore. Per cause impreviste sopraggiunte per le quali l'affidatario non possa svolgere i servizi nelle giornate prestabilite, previa tempestiva comunicazione al competente responsabile del settore, il servizio sarà prestato nella prima giornata utile successiva ovvero il recupero potrà essere concordato in altra data tra l'affidatario ed il competente responsabile del settore. Si fa presente che l'assistenza è regolarmente richiesta anche in tutto il mese di agosto.

b) Assistenza straordinaria: Nel caso si rendesse necessaria la presenza "on-site" di un tecnico informatico in giornate ed orari diversi da quelli prestabiliti ovvero in aggiunta a quelli ordinari il competente responsabile potrà richiedere telefonicamente l'intervento del tecnico. In caso di malfunzionamenti tali da causare il "blocco" di alcune attività (a titolo di esempio non funzionamento della connessione internet oppure non funzionamento degli applicativi ...) il tecnico dovrà essere nella sede del Comune **entro 6 ore** dalla chiamata. Per tali prestazioni straordinarie – per cui si potrà procedere anche attraverso compensazione con interventi ordinari ancora da effettuare - si prevedono ulteriori n. 30 ore all'anno. Si procederà alla liquidazione delle sole ore straordinarie effettuate. Pertanto il monte orario straordinario di 30 ore va incluso nella quantificazione dell'offerta da parte delle ditte partecipanti ma la liquidazione delle stesse dipenderà dall'effettivo utilizzo e sarà effettuata al termine dell'anno.

1.2) ASSISTENZA TELEFONICA

Servizio di assistenza telefonica attivo nei giorni feriali dalle ore 8,30 alle 18,00.

1.3) COMPITI E FUNZIONI AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Svolgimento dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema ossia gestione e manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione della basi di dati, i sistemi software complessi, le reti locali e gli apparati di sicurezza nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali. In particolare si evidenziano i seguenti compiti:

- assicurare la custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso nel Comune;
- predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati e delle applicazioni;
- predisporre, a richiesta della Stazione appaltante, sistemi idonei alla registrazione degli access log ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte Sua (nella sua qualità di “amministratore di sistema”), con registrazioni che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità, come richiesto dalla normativa vigente.

1.4) ASSISTENZA HARDWARE

- Manutenzione preventiva: ovvero l'insieme delle attività volte a garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, i malfunzionamenti.
- Manutenzione correttiva: ovvero analisi e individuazione del tipo di guasto (se hardware, software o sistemistico).
- Gestione, aggiornamento e manutenzione delle postazioni di lavoro e delle relative periferiche: installazione e/o sostituzione dispositivi hardware ed eventuale configurazione software e/o migrazione dati, soluzioni a problematiche dell'utente relativamente a hardware o software, installazione nuove postazioni e gestione degli spostamenti;

1.5) ASSISTENZA SOFTWARE

- Installazione, configurazione e aggiornamento dei software in dotazione all'ente, dei client di posta elettronica, degli applicativi standard free o proprietari di mercato (MS Office, Open o Libre Office, Acrobat ecc.).
- Installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici degli enti locali e dei relativi database
- Assistenza sui software applicativi degli uffici comunali sotto la guida delle hot – line delle aziende fornitrici di tali pacchetti software;
- Aggiornamento periodico dei software operativi e gestionali in uso e del software antivirus;

1.6) ASSISTENZA SISTEMICA

- Attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti.
- Gestione e manutenzione sistemica dei server fisici e virtuali.
- Gestione e manutenzione di applicativi server
- Gestione e manutenzione sistemica di apparati di rete, firewall, router, access point, wi-fi ecc. con esclusione delle parti di ricambio.
- Gestione e manutenzione sistemica delle postazioni di lavoro e relative periferiche, con verifica e/o ottimizzazione delle prestazioni attraverso la corretta configurazione dei processi operativi e l'eliminazione di virus ed altri malware.

1.7) SUPPORTO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

- Esecuzione delle attività tecniche pianificate e/o mantenimento dei report delle attività effettuate.
- Installazione, configurazione e migrazione dati delle postazioni di lavoro utente.
- Gestione delle attività di back up e ripristino dati; sono previste tutte le diverse tipologie di back up (disk image, full backup, backup differenziale, backup incrementale...).
- Mantenimento dell'inventario delle attrezzature informatiche.
- Supporto al Referente Interno nella definizione e mantenimento delle policy di sicurezza.

- Supporto al Referente Interno nella definizione delle priorità delle attività da effettuare e nel coordinamento degli interventi tecnici.
- Supporto al Referente Interno e agli uffici sull'utilizzo del sistema e degli applicativi gestionali specifici e pacchetti di produttività individuale.
- Supporto al Referente Interno nella gestione dei rapporti con i fornitori di tecnologia.
- Supporto al Referente Interno nella stesura ed attuazione delle procedure operative finalizzate alla corretta gestione del sistema informativo nel rispetto della normativa vigente.
- Supporto al Referente Interno nel corretto e ottimale utilizzo della comunicazione via web, negli aspetti della sicurezza, della strumentazione e dell'accessibilità.
- Supporto al Referente Interno nella stesura, attuazione e mantenimento delle procedure operative finalizzate alla Continuità Operativa e al Disaster Recovery;

1.8) ATTIVITÀ DI EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

- Supporto al Referente Interno nella progettualità e nel coordinamento delle attività per l'evoluzione del sistema informatico dell'Ente e dei servizi erogati.
- Analisi delle misure di sicurezza adottate e delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento.
- Supporto al Referente Interno nella redazione di documenti di previsione e pianificazione di investimento e proposte di progetti/attività ad elevato contenuto tecnologico.
- Supporto al Referente Interno nella redazione degli atti amministrativi per la gestione di acquisti di beni e di servizi informatici.
- Supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche.
- Supporto al Referente Interno negli adempimenti di legge in primis collegati alla attuazione del Codice dell'amministrazione digitale.
- Supporto alla redazione del manuale di gestione del protocollo informatico.
- Mappatura, analisi e riorganizzazione degli iter procedurali.
- Supporto alla redazione studio di fattibilità tecnica continuità operativa e disaster recovery.
- Supporto al Referente interno nell'attuazione degli adempimenti a forte carattere ed impatto tecnologico previsti dall'Agenda Digitale nazionale e regionale (PagoPA, SPID, ANPR ecc.)

1.9) SPECIFICHE PROBLEMATICHE DELL'ENTE LOCALE

Installazione, gestione, mantenimento, aggiornamento di software forniti da altre amministrazioni (a mero titolo di esempio Entratel, Istatel, ANAGAIRE, ecc.)

Supporto al Referente Interno nella gestione e aggiornamento della Porta di Accesso al CSND.

Per quanto concerne le attività inerenti l'hardware la Società non dovrà fornire i pezzi hardware di ricambio, i quali saranno forniti dai fornitori dell'Ente in caso di attrezzature sotto garanzia e dall'Ente stesso per tutte le altre attrezzature.

1.10) WEB E POSTA ELETTRONICA

Configurazione, manutenzione, attivazione, disattivazione account di posta, Sito Internet Istituzionale (manutenzione e aggiornamento sito internet istituzionale);

1.11) ULTERIORI SERVIZI

Servizio di reperibilità telefonica in occasione delle consultazioni elettorali ed eventuali emergenze (es.: protezione civile), che avranno luogo nel corso dell'appalto.

ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha durata due anni, decorrenti presumibilmente dal giorno 01.01.2020 al 31.12.2021 – Prorogabile fino ad un massimo di tre anni ai sensi dell'art. 63 c.5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Alla scadenza del contratto, nelle eventuali more dello svolgimento delle procedure di scelta del nuovo contraente, potrà – nel caso in cui si rendesse necessario - essere richiesta dal Committente all'aggiudicatario una proroga del servizio per un periodo non superiore a mesi sei. In tale caso

l'appaltatore dovrà fornire i servizi alle stesse condizioni in essere ed in rispondenza a tutte le norme e disposizioni previste nel presente capitolato. Sarà comunque facoltà dell'Amministrazione chiedere o meno l'esecuzione dei servizi in proroga.

ART. 3 – IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo a base di gara dell'appalto in oggetto ammonta, per il biennio 2020-2021, ad **€ 36.360,00, oltre IVA, soggetti a ribasso.**

L'importo complessivo dell'appalto in oggetto (2 anni prorogabile fino ad un massimo di 3 anni) ammonta presumibilmente ad **€ 90.900,00 oltre IVA come per legge.**

Con tale corrispettivo, o con il minore importo che risulterà dalla gara, l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere o pretesa per l'appalto in parola, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Il suindicato importo è la sommatoria degli importi presunti, per l'intero periodo contrattuale:

- Importo per l'espletamento dei servizi per mesi 24
- Importo per l'espletamento di eventuali n. 30 ore straordinarie (come meglio specificato al punto 1.1 b)
- Importo per l'espletamento dei servizi per eventuale rinnovo per mesi 36

COSTI DELLA SICUREZZA

Ai sensi dell'art. 26 D. Lgs. 81/08, considerato che le interferenze in essere non comportano alcun allestimento di apprestamenti e opere, i costi per la sicurezza vengono quantificati pari a zero.

ART. 4 - PERIODO DI PROVA

L'aggiudicatario è soggetto ad un periodo di prova di sei mesi. Qualora durante tale periodo l'esecuzione della prestazione non rispondesse alle norme previste dal presente capitolato l'amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto ed aggiudicare il servizio all'operatore economico che segue in graduatoria ove l'offerta sia rispondente alle esigenze della Amministrazione.

ART. 5 - ESENZIONE DALLA RESPONSABILITÀ SOLIDALE

Si dà atto che l'Amministrazione non è tenuta a corrispondere trattamenti retributivi agli eventuali dipendenti dell'aggiudicatario non sussistendo alcuna responsabilità di tipo solidale.

ART. 6 - OSSERVANZA NORMATIVA SULLA SICUREZZA

L'aggiudicatario è tenuta all'osservanza delle disposizioni di cui alla Legge n. 123 del 2.8.2007 e successivo D.Lgs. di attuazione n. 81/2008 e sue modifiche e/o integrazioni in materia di sicurezza.

ART. 7 - ONERI E RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità delle persone addette ai lavori e a terzi, ed evitare altresì, danni a cose di proprietà dell'Amministrazione.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per danni, infortuni o altro, che dovessero derivare all'operatore economico, ai suoi dipendenti e a terzi nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto o per qualsiasi altra causa.

L'aggiudicatario risponderà direttamente dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte dell'Amministrazione.

L'aggiudicatario è responsabile dell'osservanza da parte del proprio personale delle norme e disposizioni previste dalla normativa riguardante la sicurezza sul lavoro.

ART. 8- ACCERTAMENTO DANNI

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal responsabile del servizio alla presenza dell'aggiudicatario.

A tale scopo il responsabile del servizio comunicherà con sufficiente anticipo all'impresa il giorno

e l'ora in cui si valuterà lo stato dei danni in modo da consentire alla stessa di intervenire.
Qualora l'aggiudicatario non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto il responsabile del servizio procederà autonomamente alla presenza di due testimoni.
Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dall'aggiudicatario.

ART. 9 - PENALITÀ'

L'Amministrazione comunale ha il diritto di applicare, a carico dell'aggiudicatario, penalità estensibili da Euro 50,00 a Euro 1.000,00 secondo la gravità del caso, per ogni infrazione dei patti contrattuali, per ogni prestazione non eseguita o per ogni operazione male o imperfettamente eseguita.

In caso di guasto bloccante, qualora l'intervento di assistenza si effettuato in un tempo superiore rispetto a quello indicato in offerta di gara, sarà applicata una tariffa minima di € 500,00 per ogni infrazione.

Nel caso non sia fornita la continuità del personale indicata nell'offerta di gara, sarà applicata una sanzione minima di € 500,00 per ogni infrazione.

Le infrazioni saranno accertate in contraddittorio con l'aggiudicatario mediante compilazione del verbale di contestazione.

La misura delle penalità sarà fissata a giudizio insindacabile dal competente responsabile di settore.

L'importo verrà detratto dai pagamenti prossimi in scadenza.

In caso di n. 2 violazioni e/o inosservanza e/o incapacità di esecuzione da parte dell'aggiudicatario, di quanto disposto nel presente appalto, l'Amministrazione si riserva il diritto senza pregiudizio di eventuali addebiti, della immediata risoluzione del contratto.

ART. 10 - INADEMPIMENTO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nel caso di mancato o non conforme adempimento del servizio l'Amministrazione intimerà per iscritto all'aggiudicatario di adempiere entro un congruo termine. Qualora l'impresa non adempia nei termini indicati, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto incamerando la cauzione e salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

ART. 11 - RECESSO

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal presente contratto con preavviso di almeno un mese.

ART. 12 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO O DI SUBAPPALTO DEL SERVIZIO

E' vietata la cessione del contratto ed il subappalto del servizio.

ART. 13- SCIOPERI

Qualora nel corso del contratto si verificano scioperi o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, l'impresa aggiudicataria è tenuta a dare preventiva e tempestiva comunicazione all'Amministrazione nonché a garantire un servizio di emergenza.

ART. 14 - PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo dovuto sarà liquidato alla ditta aggiudicataria dietro presentazione di regolari fatture a cadenza mensile, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricezione della relativa fattura elettronica.

La società aggiudicataria presenterà ogni fine mese apposita fattura, il cui importo, suddiviso per le tre sedi di cui all'art. 1 del presente capitolato, sarà calcolato sulla base del servizio effettuato per ogni edificio.

Dal 21/03/2015 vige l'obbligo di fatturazione elettronica riferito agli Operatori economici (imprese e lavoratori autonomi) che forniscono beni o servizi alle Amministrazioni pubbliche (in vigore dal 6 giugno 2014 per le amministrazioni centrali), la denominata FatturaPA deve essere trasmessa attraverso il Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica e in fase di compilazione è obbligatorio l'inserimento del codice ufficio della PA destinatario di fattura elettronica.

La ditta aggiudicatrice dovrà emettere fattura mensile con codice fatturazione: 49Q344.

L'Amministrazione effettuerà il pagamento, dopo aver accertato il regolare servizio prestato, e l'esito positivo del controllo della documentazione attestante il versamento dei contributi assicurativi e previdenziali (DURC).

ART. 15 - REVISIONE PREZZI

Non è prevista la revisione dei prezzi offerti in sede di gara per tutta la vigenza del contratto.

ART. 16 - GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto l'impresa aggiudicataria dovrà costituire una garanzia definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale, secondo le modalità di cui all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. Resta salvo per il Comune l'espletamento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

Detto deposito potrà essere costituito in una delle forme previste dalle leggi in materia (contanti, titoli di stato, fidejussione bancaria o polizza fidejussoria assicurativa rilasciata da compagnie di assicurazioni a ciò autorizzate).

Tale garanzia definitiva dovrà restare vincolata per tutta la durata del contratto e sarà svincolata e restituita all'impresa soltanto dopo la conclusione del rapporto contrattuale, dopo che sarà stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali da parte del Servizio che ha usufruito dell'appalto.

ART. 17 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia inerente il contratto ove l'Amministrazione fosse attore o convenuto, resta inteso, tra le parti la competenza del Foro di Pisa con rinuncia di qualsiasi altro.

ART. 18- TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Tutti i movimenti finanziari generati dall'affidamento del servizio di che trattasi devono essere registrati su conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale che deve riportare il CIG fornito dalla stazione appaltante secondo le disposizioni recate dall'art.3 della L. n.136 del 13.08.2010. La ditta aggiudicataria, pertanto, durante la durata del contratto, deve avvalersi di tale conto corrente per tutte le operazioni relative all'appalto. Il mancato rispetto di tali obblighi è sanzionato con la risoluzione del contratto per inadempimento.

Art. 19 - PRIVACY

L'affidatario, ai fini dello svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto, sarà nominato con decreto sindacale responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

In virtù della designazione attribuita, il Responsabile dovrà compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia secondo quanto specificatamente indicato nel decreto di nomina.

ART. 20 - NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si rinvia a quanto disposto dalle norme vigenti in materia.

Il Responsabile
Settore Amm.vo e Servizi al Cittadino
Dott.ssa Ilaria Orsucci