



COMUNE DI GAETA
PROVINCIA DI LATINA

CAPITOLATO SPECIALE PRESTAZIONALE

Procedura negoziata sul MePA secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware Sistemi Informatici del Comune di Gaeta per gli anni 2019-2020-2021

C.I.G. 7709340C9D

Art. 1 - Oggetto del servizio

Il servizio ha per oggetto:

- il servizio di assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware, del software di base e di produttività individuale da fornire per tutti i p.c., i notebook, i server, le stampanti ed altro materiale hardware del Comune di Gaeta, la gestione della rete LAN, degli switch di rete e dei router e della rete Wi-Fi per il collegamento degli edifici e dei servizi di questo Ente e la gestione della sicurezza informatica e dei sistemi antivirus;
- il servizio di ausilio per il corretto funzionamento software e hardware delle apparecchiature, in accordo con il Dirigente del SIC; il servizio comprende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - 1- installazione, aggiornamento ed ottimizzazione sistemi operativi;
 - 2- installazione applicazioni ed aggiornamenti;
 - 3- installazione driver e periferiche aggiuntive;
 - 4- installazione driver stampanti di rete e ritiro vecchio hardware;
 - 5- debug applicazioni;
 - 6- formattazione pc;
 - 7- rimozione virus e malware;
 - 8- supporto di base gestione active directory;
 - 9- gestione ed implementazione dei sistemi di sicurezza di rete (router e firewall):

- 10- gestione ed implementazione della rete wifi interna ed esterna al palazzo comunale;
- 11- sicurezza del sistema informatico comunale;
- 12- gestione dei backup dei server;
- 13- Gestione informatica degli adempimenti privacy Regolamento UE 679/2016;
- 14- Servizio di assistenza tecnico per l'utilizzo degli strumenti di acquisto elettronico della pubblica amministrazione;
- 15- Servizio di assistenza tecnico durante le operazioni di voto.

Il servizio dovrà essere espletato assicurando la disponibilità quotidiana, di un tecnico esperto tutti i giorni negli Uffici del Comune di Gaeta, nei costi del servizio oggetto di appalto è incluso quello relativo al raggiungimento della sede di richiesta di prestazione. Il servizio dovrà, inoltre, garantire la disponibilità di un tecnico esperto, anche in remoto, per eventuali emergenze 24 ore al giorno inclusi festivi per tutta la durata del contratto.

La prestazione riguarda:

- personal computer (comprensivi di accessori) e server, attualmente esistenti nella sede comunale e negli uffici dislocati;
- stampanti, scanner e gruppi di continuità, attualmente esistenti nella sede comunale e negli uffici dislocati;
- Sistemi di sicurezza delle connessioni internet (router e firewall) e sistemi di collegamento Wi-Fi per il collegamento degli edifici comunali alla sede centrale;
- Sistemi di videosorveglianza e gestione remota degli accessi e dei varchi ZTL;
- personal computer, notebook, stampanti, server, gruppi di continuità e scanner, nonché tutte le apparecchiature informatiche che presumibilmente verranno acquistati nel periodo contrattuale.

Il Sistema Informatico Comunale consta approssimativamente di:

- n. 150 Postazioni di lavoro informatiche con S.O. MS Windows 7 o superiore
- n. 10 Server fisici con S.O. MS Windows 2008 R2 o superiore
- n. 20 Macchine Virtuali con sistema di virtualizzazione MS HyperV o VMWare
- n. 8 N.A.S.
- Vari sistemi di Backup tra cui HP RDX
- Sistema LDAP MS Active Directory replicato su 5 Server distinti
- Sistema MS WSUS per la centralizzazione degli aggiornamenti
- 1 connessione internet fibra ottica 100/100
- 4 linee ADSL Backup
- 1 Connessione simmetrica 4/4 Mb
- Router/Firewall Mikrotik per Internet

- Router/Firewall Fortinet per Internet
- Router/Firewall Cisco ASA per Internet
- Router/Firewall Cisco LynkSys per Internet
- Sistema WiFi intracittadino per videosorveglianza e ZTL su apparati Mikrotik
- Sistemi di connettività pubblica WiFi intracittadina su apparati Mikrotik
- Sistema di connettività pubblica ed privata all'interno del Palazzo Comunale su apparati Mikrotik
- Sistemi di connettività privata interna alle scuole su apparati Ubiquity e Mikrotik
- n. 20 switch Layer 3 attivi
- n. 40 stampanti di postazione di lavoro anche su rete lan
- n. 11 stampanti multifunzione colore dipartimentali
- Software di produttività individuali (MS Office, Acrobat, Dike, Aruba Sign)
- Software client/server per la gestione della finanziaria, dei tributi, dei servizi demografici, dei servizi a domanda individuale, dell'edilizia privata, dei servizi cimiteriali, dei contratti, degli affari generali, del protocollo informatico, della posta elettronica certificata, della polizia locale ed altri software necessari per gli Enti Locali.
- Sistema di gestione delle credenziali utente su tutte le postazioni di lavoro (Dominio Active Directory)

Art. 2 - Durata del servizio

La durata dell'affidamento è di 36 mesi a decorrere presumibilmente dal 01.01.2019 fino al 31.12.2021.

Art. 3 - Prezzo del servizio

Il valore annuale del servizio è fissato in €. 38.000,00, Iva e/o oneri esclusi, per complessivi € 114.000,00 oltre IVA, per il triennio.

Art. 4 - Descrizione del servizio e modalità di erogazione

Il servizio include:

- il servizio di assistenza sistemistica relativa ai software gestionali e relativi pacchetti applicativi utilizzati dai diversi Dipartimenti del Comune di Gaeta;
- assistenza tecnica e manutenzione hardware;
- assistenza tecnica e manutenzione software di base, sistemi operativi e di produttività individuale;

- controllo periodico relativo al corretto funzionamento delle apparecchiature in accordo con il Dirigente SIC, ovvero con i Dirigenti dei singoli Dipartimenti;
- assistenza tecnica e manutenzione della rete (LAN) comunale e messa in sicurezza;
- assistenza tecnica e configurazione dei sistemi di sicurezza della rete LAN da internet (router e firewall);
- funzione di help desk e coordinamento di interventi tecnici; installazione e configurazione nuovo hardware;
- Servizio di configurazione, manutenzione e progettazione dei sistemi di connettività su rete cablata, su fibra ottica e wireless sia interni alla casa comunale che necessari per il collegamento delle varie sedi distaccate dell'Ente;
- il servizio di ausilio per il corretto funzionamento software e hardware delle apparecchiature, in accordo con il Dirigente del SIC, assicurando la disponibilità quotidiana presso il Comune. Il servizio include comunque, oltre a quanto già specificato tutti gli interventi riguardanti la struttura informatica dell'Ente;
- il servizio di ausilio per la corretta gestione degli adempimenti informatici in materia di privacy – Regolamento UE 679/2016.
- Il servizio di ausilio per l'utilizzo degli strumenti di acquisto del mercato elettronico per la pubblica amministrazione;
- Il servizio di ausilio tecnico durante le operazioni preliminari e conclusive del voto.

Per assistenza tecnica e manutenzione hardware si intende il complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware in dotazione.

Per assistenza tecnica e manutenzione software si intende il complesso degli interventi di installazione e configurazione del software di base sulle apparecchiature dell'Amministrazione.

Il servizio di assistenza tecnica sia hardware che software includerà anche quelle attività di manutenzione preventiva che saranno concordate con le competenti strutture informatiche dell'Ente.

L'attività di assistenza include altresì:

- il salvataggio su supporto magnetico esterno di dati installati su una postazione di lavoro ed il loro eventuale trasferimento fra diverse postazioni di lavoro, ove ciò venga richiesto;
- il ritiro delle attrezzature guaste, oltre quelle non riparabili e la riconsegna di quelle riparate;
- la disponibilità di hardware aggiuntivo, presso il locale messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale, per l'immediata riattivazione della postazione di lavoro.

Il servizio di assistenza tecnica deve intendersi esteso a tutti i beni informatici in dotazione dell'Amministrazione.

La funzione di help desk comprende l'attività di ricezione delle chiamate da parte degli utenti e l'attivazione degli interventi di assistenza tecnica hardware e software richiesti.

Si precisa che sono comprese nell'ambito della funzione di help desk le seguenti attività:

- ricezione delle chiamate di assistenza tecnica provenienti dai Dipendenti del Comune di Gaeta;
- acquisizione dal dipendente delle informazioni di base necessarie a determinare il tipo e l'entità del problema; suggerimento all'utente delle attività necessarie per tentare una risoluzione immediata del problema.

Durante le fasi elettorali viene garantito il servizio di assistenza presso l'ufficio elettorale anche in orari extra, al fine di tutelare la funzionalità del sistema informatico comunale.

Per lo svolgimento del servizio dovranno essere assicurate le seguenti condizioni: disponibilità quotidiana, anche in remoto, di un tecnico presso gli Uffici Comunali.

I pezzi di ricambio necessari saranno segnalati con allegato tecnico, al Dirigente competente che provvederà alla fornitura secondo apposite procedure.

Non sono da intendersi a carico della ditta aggiudicataria i materiali di consumo di seguito elencati: cartucce, toner e drum per i quali l'Ente, analogamente al precedente punto, provvederà in maniera autonoma.

Art. 5 – Inadempienze

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali o di non puntuale adempimento delle stesse che non comporti per la sua gravità l'immediata risoluzione del contratto, l'Amministrazione contesta con lettera raccomandata le inadempienze riscontrate ed assegna un termine, non inferiore a 15 giorni, per la presentazione di controdeduzioni e memorie scritte.

Trascorso tale termine l'eventuale penale sarà applicata sulla base di formale deliberazione.

In tale provvedimento si darà contezza delle eventuali giustificazioni prodotte dall'aggiudicatario e delle ragioni per le quali l'Amministrazione ritiene di disattenderle.

Art. .6 – Penalità

L'ammontare della penale varia a seconda della gravità e dell'inadempienza accertata; detta penale, per singola inadempienza, non può essere inferiore ad € 100,00 e superiore ad € 360,00.

Costituisce causa specifica per l'applicazione della penale la mancata prestazione del servizio o il ritardo dello stesso.

L'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avverrà, in via prioritaria, mediante ritenzione delle somme spettanti all'aggiudicatario in esecuzione del contratto o a qualsiasi titolo dovute.

Art. 7 - Clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Il rapporto si risolve con provvedimento motivato e previa comunicazione dell'avvio del procedimento nei seguenti casi:

- a) qualora nel corso dell'esecuzione del contratto siano state applicate con le modalità previste almeno cinque penalità;
- b) per gravi inadempienze, frodi o altro, tali da giustificare l'immediata risoluzione del contratto;
- c) in caso di cessazione di attività o del contratto non conseguente alla cessione dell'Azienda o del ramo di attività;
- d) in caso di concordato preventivo, di fallimento o di atti di sequestro o di pignoramento a carico del soggetto aggiudicatario;
- e) per motivate esigenze di pubblico interesse specificate nel provvedimento di risoluzione.

Nei casi previsti alle precedenti lettere a), b) e c) l'aggiudicatario, è tenuto al completo risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, che l'Amministrazione deve sopportare per il rimanente periodo contrattuale a seguito dell'affidamento della fornitura ad altra ditta.

Al verificarsi delle sopraelencate ipotesi, la risoluzione si verifica di diritto quando l'Amministrazione, concluso il relativo procedimento, deliberi di avvalersi della clausola risolutiva e ne dia comunicazione all'aggiudicatario.

I rimborsi per i danni provocati e le penali inflitte saranno trattenuti sulle fatture in pagamento.

Art. 8- Modalità di fatturazione e di pagamento

La fatturazione dovrà avvenire con cadenza mensile ed il pagamento dei corrispettivi, dedotte le eventuali penalità in cui l'impresa è incorsa, verrà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.

Le parti convengono che, per eventuali ritardi, oltre 30 giorni fine mese data ricevimento fattura, potranno essere riconosciuti gli interessi legali vigenti all'atto della scadenza della fattura.

Art. 9 – Controversie

Il Foro competente per ogni controversia non definibile in accordo tra le parti è quello del Distretto cui appartiene il Comune di Gaeta.

Art. 10 - Rinvio alle norme regolamentari e legislative vigenti

Per quanto non espressamente indicato si rinvia alla normativa legale generale.

Gli articoli del presente capitolato costituiscono parte sostanziale del contratto ed hanno separatamente piena efficacia, nel caso di loro inadempimento o violazione, per l'esercizio della facoltà di risoluzione del contratto da parte dell'affidante. Il presente capitolato costituisce parte sostanziale della determina di affidamento ed hanno separatamente piena efficacia, nel caso di loro inadempimento o violazione, per l'esercizio della facoltà di risoluzione del contratto da parte della stazione appaltante.

Art. 11 - Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento è il Funzionario contabile rag. Emilia Di Nitto.

Per informazioni o chiarimenti dovrà essere utilizzato il sistema messo a disposizione da acquistinretepa.it

Art. 12- Trattamento dei dati personali

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e s.mm.ii. e del D. Lgs 101/2018 esclusivamente nell'ambito della presente gara.