

**CAPITOLATO D'ONERI PER SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE
DELL'HARDWARE E DELLA RETE INFORMATICA COMUNALE**

Art. 1 – Oggetto e descrizione del servizio

Oggetto del presente contratto è l'erogazione del servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software della rete informatica comunale costituita da personal computer, server, tastiere, mouse, monitor, stampanti, come meglio specificate nell'elenco allegato al presente capitolato (allegato A), garantendo gli opportuni livelli di sicurezza e tutela della riservatezza delle informazioni presenti nelle banche dati.

Il servizio dovrà essere svolto in modo da mantenere gli apparati in condizione di efficienza e operatività, e nel caso di guasto o malfunzionamento, dovrà essere assicurato il ripristino degli apparati stessi in modo da assicurarne il corretto funzionamento.

Nell'attività di manutenzione e assistenza tecnica sono comprese le seguenti attività (elenco da non ritenersi esaustivo ma esemplificativo)

- installazione o ripristino di sistemi operativi, software antivirus, pacchetti applicativi (MS Office)
- eventuali riconfigurazioni delle impostazioni di rete
- collaborazione con le ditte fornitrici dei programmi gestionali in uso presso gli uffici comunali per installazioni e/o configurazioni sul server e sui pc, assistenza sistemistica su loro richieste particolari
- installazione di nuovi personal computer e trasferimento dati
- gestione accesso internet con il mantenimento e/o ripristino del corretto funzionamento del firewall

Il ripristino completo della configurazione dei server deve tenere conto della salvaguardia dell'integrità dei dati, provvedendo al recupero dalle copie di backup effettuate.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti da personale tecnico specializzato

Art. 2 – Modalità di attivazione degli interventi , tempistica di intervento e rendicontazione

La ditta incaricata dovrà mettere a disposizione diversi canali (fax, telefono, mail) per l'inoltro delle segnalazioni. La ditta incaricata dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate negli orari d'ufficio, ovvero dalle ore 08.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle ore 13.00 per il sabato. La segnalazione dovrà riportare la tipologia e nominativo della persona che ha aperto il ticket.

Gli interventi sono garantiti entro:

- 4 (quattro) ore lavorative per interventi critici che bloccano il regolare funzionamento del servizio
- il giorno lavorativo successivo alla chiamata per tutti gli altri interventi.

Per le richieste per interventi critici aperte, dal lunedì al venerdì, dopo le ore 11.00 i tempi di ripristino verranno calcolati a partire dalle ore 8,00 del primo giorno lavorativo successivo.

Per richieste di intervento aperte il sabato l'intervento dovrà essere garantito nella giornata del lunedì successivo.

A seconda della tipologia della segnalazione pervenuta la ditta deciderà se intervenire on site oppure da remoto.

Per ciascun intervento di assistenza sistemistica e manutenzione hardware la ditta incaricata produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare i seguenti dati

- Tipologia di intervento;
- Data ed ora di inizio – data ed ora di fine;
- descrizione dell'attività svolta;
- eventuale elenco dei parti sostituite.

- Nominativo dei tecnici impegnati
- Firma dei tecnici

I rapporti d'intervento dovranno essere firmati dal referente del Comune per accettazione. Tale rapporto di intervento costituirà l'unico elemento di rendicontazione dell'attività svolta.

Art. 3 – Esecuzione periodica della manutenzione della rete informatica e del server.

Con cadenza semestrale la Ditta incaricata effettuerà il controllo della corretta funzionalità della rete e del server sia relativamente alla parte hardware che alla parte software (sono stimate circa 4/6 ore).

Art. 4 – Eventuali costi aggiuntivi

Tutti i componenti hardware (pezzi di ricambio) che dovessero essere sostituiti, previo parere favorevole del referente del Comune, saranno fatturati a parte, con presentazione di relativa documentazione attestante i costi di mercato.

Art. 5 - Obblighi della Ditta –

La ditta appaltatrice è tenuta ad adempiere ai seguenti obblighi minimi:

- avvalersi di personale specializzato;
- comunicare, al momento dell'avvio del servizio, per iscritto, il nominativo del responsabile.
- eseguire le prestazioni a regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità e i termini previsti dal presente capitolato;
- osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero successivamente emanarsi;
- adottare, nell'esecuzione dell'appalto, autonomamente e senza necessità di alcuna richiesta o sollecito da parte dell'Ente, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le norme di legge e di esperienza, idonei a prevenire eventi dannosi e infortuni alle persone e alle cose sia dell'Ente che di terzi;
- manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le responsabilità, per danni che in relazione all'esecuzione del servizio in oggetto o a cause ad esso connesse derivassero all'Ente o a terzi (cose o persone);
- attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni retributive e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di categoria e dalle norme di legge in materia di lavoro subordinato ed autonomo vigenti e garantire l'applicazione delle norme in materia di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, assumendone il relativo onere;
- agire in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo.

Qualora dovessero emergere inadempienze agli obblighi di cui al presente articolo, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla loro eliminazione entro e non oltre 10 giorni dalla segnalazione, fatta salva in caso di inadempienza la facoltà del Comune di risolvere il rapporto contrattuale.

Art. 6 – Durata del servizio

L'affidamento ha durata di 3 anni dalla data di consegna del servizio prevista con decorrenza 01.07.2013.

Art. 7 – Divieto di subappalto

Il contratto stipulato non può essere ceduto, in tutto o in parte, ad altra Ditta.

Art. 8 – Corrispettivi

Per l'effettuazione dei servizi oggetto del presente contratto è previsto il seguente corrispettivo orario: €

I pagamenti fatture saranno effettuati a 30 giorni.

I prezzi indicati in sede di offerta si intendono comprensivi di qualsiasi onere, prestazione e spesa, per la completa esecuzione dell'appalto inclusi i costi di trasferta del personale addetto all'esecuzione del contratto, nonché il prelievo, il trasporto e la custodia delle apparecchiature sulle quali non è possibile intervenire *on-site*.

Art. 9 – Riservatezza

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli e non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo.

Art. 10 – Penali

Le violazioni degli obblighi che fanno carico all'aggiudicatario e/o comunque gli inadempimenti e/o ritardi nello svolgimento del servizio, o di violazione alle disposizioni contrattuali, saranno motivo di richiamo scritto.

Eventuali controdeduzioni dovranno pervenire entro 5 giorni dal ricevimento del richiamo stesso; decorso inutilmente detto termine, ovvero in caso di rigetto delle stesse, si applicherà una penale variabile a discrezionale giudizio dell'Amministrazione, di importo non inferiore a €50,00 e non superiore a €300,00 il tutto senza pregiudizio di ogni e qualsiasi altra azione in merito.

Art. 11 – Risoluzione del contratto

Il Comune si riserva la facoltà di risolvere l'affidamento del servizio qualora, dopo l'applicazione di cinque penalità e successiva diffida per iscritto ad adempiere, anch'essa comportante penalità, i servizi non fossero eseguiti con la massima cura e puntualità. Per ottenere il rimborso dei maggiori oneri sostenuti per l'affidamento ad altra ditta, per il pagamento delle penalità, il Comune potrà rivalersi mediante trattenuta sui crediti della Ditta o sulla cauzione, che dovrà in tal caso essere reintegrata entro 10 giorni dall'avviso del Comune.

L'Amministrazione Comunale può richiedere la risoluzione del contratto:

- a) per motivi di pubblico interesse, in qualunque momento;
- b) in qualunque momento dell'esecuzione, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 de Codice Civile;
- c) nel caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi riportati nel contratto;
- d) nel caso siano state inflitte alla Ditta cinque penalità;
- e) per comportamenti tenuti dal personale della Ditta di gravità tale da sconsigliare la continuazione del rapporto di servizio;
- f) in caso di cessazione di attività, oppure di concordato preventivo, o di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento a carico della Ditta;
- g) in caso di morte di qualcuno dei soci nelle Cooperative costituite in società di fatto o in nome collettivo, o di uno dei soci nelle società di accomandita, se l'Amministrazione non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- h) in caso di abbandono anche parziale, dei servizi stabiliti nel contratto;

E' fatto comunque salvo il diritto dell'Amministrazione Comunale al risarcimento di ogni ulteriore danno patito, senza limitazione dell'ammontare di cui alla penale succitata.

Art. 12 – Cauzione

Prima della stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà costituire una cauzione definitiva a garanzia degli adempimenti di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nella misura del 5% dell'importo contrattuale di aggiudicazione, determinato sulla base del prezzo orario offerto moltiplicato per il numero delle ore stimate di intervento.

Essa può essere costituita, alternativamente a scelta del concorrente, mediante:

- a) versamento in contanti presso il Tesoriere Comunale;
- b) fideiussione bancaria o polizza assicurativa fideiussoria. In tal caso, dovrà essere espressamente previsto quanto segue:
 - la validità per tutta la durata del contratto;
 - la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale;
 - l'operatività entro 15 giorni dalla semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

Art. 13 – Controversie

Per qualsiasi controversia inerente al contratto, ove l'Amministrazione comunale fosse attore o convenuto, resta inteso fra le parti la competenza del Foro di Pavia, con rinuncia di qualsiasi altro, salve le fattispecie di giurisdizione del giudice amministrativo

Art. 14 – Valore Contrattuale

Ai fini fiscali il valore del presente contratto è stabilito in Euro _____ IVA esclusa.

Art. 15 Spese Contrattuali

Il presente contratto verrà stipulato in forma di scrittura di privata. Le spese connesse sono a carico della ditta affidataria.

Art. 16 – Tracciabilità dei flussi finanziari

La ditta _____ assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni e si impegna a comunicare il conto corrente dedicato anche non in via esclusiva a ricevere i pagamenti relativi al contratto in oggetto e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Il CIG relativo al presente affidamento è il seguente: _____

ELENCO MATERIALE HARDWARE COMUNALE
(ALLEGATO AL CAPITOLATO ASSISTENZA TECNICA, MANTUENZIONE HARDWARE E RETE INFORMATICA COMUNALE)

| POSTAZIONE | MARCA/ MODELLO | PROCESSOR E | VELOCITA' PROCESS | RAM (Mb) | SISTEMA OPER. | ANNO ACQUISTO | MONITOR |
|------------|-----------------------|--------------------|-------------------|----------|---------------------------|---------------|---|
| 1 | ASUS BM 5642 | INTEL PENTUM | 6700 | | WIN XP | 2012 | ACER X193HQL |
| 2 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | FUJTSU SIEMENS D80807 – L176 G |
| 3 | ACER VERITON X 275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | HANNS-G HSG1085 |
| 4 | ACER VERITON X 275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | ASUS LI TE RD51 |
| 5 | LG | ADM Athlon 1800 | 1053 mh | 384 | WIN XP | | LSG FLATRON L1511S |
| 6 | FUJTSU | DUAL CORE | 2600 mh | 2,964gb | WIN XP | 2010 | BENQ 07C3 |
| 7 | ACER VERITON X 275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | HANNS –G HSG1085 |
| 8 | HP 630 | Pentium II | 300 mh | 480 | WIN XP | 2005 | HANNS –G HSG1085 |
| 9 | PHILIPS MEGABYTE | Pentium II | 300 mh | 480 | WIN XP | | BENQ 07C3 |
| 10 | ACER VERITON X 275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | BENQ 07C3 |
| 11 | HP 6300PRO | INTEL | G640 | 4GB | WINDOWS 7 | 2013 | LENOVO V1 |

| | | | | | | | |
|----|----------------------|--------------------|---------|---------|---------------------------|------|-------------------------------------|
| | | PENTIUM | | | PROFESSIONAL | | ZAG 58 PHILIPS |
| 12 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | SAMSUNG 172VS |
| 13 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | HANNS-G HSG1013 |
| 14 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | LSG FLATRON L1511S |
| 15 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | HANNES - HSG1085 |
| 16 | HP 630 | Pentium II | 300 mh | 480 | WIN XP | 2010 | SAMSUNG SYNC MASTER 205 WB |
| 17 | ACER VERITON X275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | SAMSUNG 205BW |
| 18 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | NEC LCD 72VM |
| 19 | Acer Veriton 7600G | Pentium 4 | 3000 mh | 2GB | WIN XP | 2010 | PHILIPS 205BW |
| 20 | ACER VERITON X275 | Pentium R | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2011 | ASUS LI TE RD51 |
| 21 | ASUS BM 5642 | INTEL PENTIUM | 6700 | | WIN XP | 2008 | LENOVO V1ZAG 58 |
| 22 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | IBM 6734 - ADP |
| 23 | ACERDUAL CORE | WINDOW 7 | | 256 | WIN XP | | ASUS VW193D |
| 24 | Micronica Spa | ADM Athlon 1800 | 1053 mh | 384 | WIN XP | 2003 | |

| | | | | | | | |
|----------|---|-----------------|---------|---------|------------------------|------|---------------------|
| 25 | Philips 170S | ADM Athlon 1800 | 1053 mh | 384 | WIN XP 2002 | 2003 | PHILIPS 170S8F/S/00 |
| 26 | IBM LENOVO S50 | THINKCENTRE | | | | 2008 | LG LB 501K - GL |
| 27 | HP 6300PRO | INTEL PENTIUM | G640 | 4GB | WINDOWS 7 PROFESSIONAL | 2013 | LEVOVO V1 ZAG 58 |
| 28 | HP PRO 600 | PENTIUM M | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | ASUS VW 193D |
| 29 | ACER VERITHON | INTEL PENTIUM | | | WINDOW 7 | 2009 | ASUS VW193D |
| 30 | HP PRO 600 | PENTIUM M | 2500 mh | 2,75 gb | WIN XP | 2009 | ASUS VW193D |
| | | | | | | | |
| SERVER | HP PROLIANT ML 350T G4 – RAM 1GB- UNITA' DAT HP 72 GB | | | | WIN SERVER 2003 | 2006 | |
| FIREWALL | Sonicwall 170 TZ | | | | | 2006 | |

| TIPO STAMPANTE | Q.TA' |
|--------------------|-------|
| EPSON LQ 2080 | 1 |
| HP 1650 | 1 |
| SAMSUNG ML 2955 MD | 1 |
| SAMSUNG ML 3741 MD | 10 |
| LEXMARK C736DN | 3 |
| EPSON LQ 630 | 1 |
| LEXMARK E 232 | 3 |
| LEXMARK E120 | 1 |
| LEXMARX E 352 | 1 |
| HP K 850 | 1 |
| HP K 7100 | 1 |
| HP K 8600 | 1 |
| LEXMARX E 352 DN | 1 |
| HP C3180 | 1 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| FAX SAMSUNG SCX 4720 FN | 2 |
| FUJITSU SCAN SNAP S 1500 | 1 |
| SCANNER EPSON GT15000 | 1 |
| PLOTTER HP 500 | 1 |
| STAMPANTE EPSON DLQ 3500 | 1 |
| TOTALE | 33 |