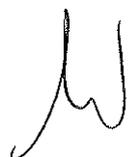


CAPITOLATO SPECIALE

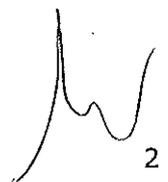
AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA
SISTEMISTICA E MANUTENZIONE HARDWARE E
SOFTWARE SU CHIAMATA DI APPARECCHIATURE
INFORMATICHE DIVERSE DI PROPRIETÀ DELL'ENTE

PERIODO 01/07/2011 – 30/06/2014





ART. 1	FINALITÀ	<u>3</u>	
ART. 2	OGGETTO DELL'APPALTO	<u>3</u>	
ART. 3	OBBLIGHI DEL FORNITORE	<u>3</u>	
ART. 4	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<u>3</u>	
ART. 5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO		5
ART. 6	CAPACITÀ TECNICHE DEL FORNITORE	<u>5</u>	
ART. 7	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	<u>5</u>	
ART. 8	PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	<u>5</u>	
ART. 9	VALUTAZIONE DELL'OFFERTA	<u>5</u>	
ART. 10	PAGAMENTI	<u>6</u>	
ART. 11	SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI	<u>6</u>	
ART. 12	CONTROVERSIE	<u>6</u>	
ART. 13	DISPOSIZIONI FINALI	<u>6</u>	
ART. 14	ULTERIORI PRECISAZIONI	<u>6</u>	



2



Art. 1 Finalità

Il presente capitolato detta le norme per la prestazione del servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione hardware software su chiamata di apparecchiature informatiche diverse di proprietà dell'Ente.

Art. 2 Oggetto dell'appalto

Oggetto del servizio sono tutte le attività sistemistiche relative a PC, server, apparati attivi, stampanti, multifunzione, modem, plotter, scanner, ecc. delle principali marche HW presenti sul mercato e ai software installati presso l'Ente (S.O. Windows e Linux, pacchetti Microsoft per l'Office Automation, HP Data Protector, driver e software proprietari delle apparecchiature, Scansoft Omnipage Professional) e la manutenzione hardware di tutte le apparecchiature informatiche dell'Ente (PC, server, modem, plotter, scanner, monitor, mouse, tastiere, videoproiettori, gruppi di continuità, ecc. delle principali marche HW presenti sul mercato) e dei relativi software di base delle sedi dell'Ente site in Como (n. 3), nonché dei Centri per l'Impiego siti in Como, Cantù (ca. 10 PC), Appiano Gentile (ca. 13 PC), Menaggio (ca. 10 PC) e Erba (ca. 12 PC) e degli IAT di Como, Menaggio (1 PC) e Bellagio (1 PC).

Indicativamente, il parco hardware dell'Ente è composto da:

- 25 server
- 400 personal computer
- 150 notebook
- 10 plotter

Per quel che riguarda le stampanti, le multifunzioni e la maggior parte dei fax in uso, l'Ente ha in essere un contratto denominato "pay per page" e le periferiche sono di proprietà della Ditta vincitrice dell'appalto che provvede anche alla manutenzione delle stesse. Su queste attrezzature gli interventi sono limitati a risoluzione di problematiche che non prevedono lo smontaggio e/o sostituzione di pezzi e all'identificazione della probabile causa del guasto per la successiva apertura della chiamata alla ditta appaltatrice.

A livello software, l'ambiente server è prevalentemente Microsoft, la versione di AD è 2003. Vi sono comunque alcune macchine Linux ma senza personalizzazioni di kernel.

Nell'ambiente client sono in uso le seguenti versioni di S.O.: Win XP pro, Vista Business e 7 Pro.

Art. 3 Obblighi del Fornitore

La Ditta appaltatrice, nel seguito denominata Ditta, si obbliga ad intervenire entro il termine di ORE 4 LAVORATIVE dal ricevimento della richiesta per gli interventi riguardanti le sedi di Via Sirtori e di Piazza Cavour e di GIORNI UNO LAVORATIVO dal ricevimento della richiesta per le chiamate riguardanti le altre sedi. Riguardo al termine per le sedi di Via Sirtori e Piazza Cavour è facoltà dell'Ente, in presenza di richieste che non abbiano carattere di urgenza, di accordare alla Ditta l'estensione del termine di intervento al lasso massimo di tempo (1 giorno lavorativo), con applicazione della relativa tariffa oraria.



Art. 4 Descrizione del servizio

La Ditta s'impegna a garantire la presenza di almeno un proprio tecnico per almeno mezza giornata a settimana, concordata con l'Ente, presso la sede di Via Sirtori per espletare lavori di routine, quali il controllo della sala macchine, del server, del dominio, l'installazione di patch, aggiornamenti, ecc., sia sui client, sia sui server. Le segnalazioni di malfunzionamenti e/o richieste di installazioni di hardware e software e/o altri lavori provenienti dal personale della sede, se non urgenti, verranno di norma comunicati via email il giorno antecedente l'intervento. Per l'espletamento del servizio di assistenza sistemistica, la Ditta provvederà a segnalare i nomi dei propri tecnici da abilitare agli interventi. Tali tecnici verranno designati dall'Ente come "Amministratori di sistema" secondo quanto previsto dal provvedimento del Garante per la Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008". Ad ogni tecnico verranno consegnati i necessari set di credenziali (username/password) con diritti di Amministratore per lo svolgimento del servizio. Il personale della Ditta si impegna ad adottare le necessarie cautele per assicurare la segretezza della componente riservata delle credenziali e la diligente custodia delle stesse. Si assume la piena e completa responsabilità per eventuali usi impropri e/o per l'utilizzo delle credenziali di accesso da parte di soggetti terzi non espressamente autorizzati. Si impegna a notificare tempestivamente all'Ente lo smarrimento o la sottrazione (anche presunta) delle credenziali.

Il personale della Ditta si obbliga a non utilizzare le credenziali di autenticazione per fini diversi da quelli previsti nel presente capitolato.

Gli interventi presso la sede di Piazza Cavour e gli IAT di Menaggio e Bellagio dovranno sempre essere effettuati in affiancamento a personale dell'Ente che provvederà alle operazioni di login.

La Ditta s'impegna, inoltre, a provvedere con immediatezza, e comunque nel rispetto dei termini previsti nel precedente articolo 3, alle eventuali riparazioni necessarie, sostituendo eventuali componenti guasti con parti di ricambio originali, operando **on-site** presso la sede della Provincia ove è ubicata l'attrezzatura per la quale è stato richiesto l'intervento di manutenzione.

In caso di difficoltà di reperimento immediato delle parti di ricambio per una riparazione in loco o nel caso si verifichi la necessità (che dovrà essere motivata) di trasportare l'apparecchiatura presso il laboratorio della Ditta e quindi l'apparecchiatura risultasse indisponibile per più di n. 3 giorni lavorativi, la Ditta provvederà alla temporanea sostituzione dell'apparecchiatura guasta con altra idonea e funzionante, senza oneri per l'Ente, fino alla riparazione. Tale richiesta vale per le attrezzature di uso comune, con esclusione quindi di server, plotter, UPS almeno di fascia di media, scanner professionali.

Nei casi in cui l'apparecchiatura non sia riparabile, la ditta presenterà preventivo scritto per la sostituzione dell'apparecchiatura stessa, nel qual caso deve essere espressamente dichiarata, assumendosi ogni responsabilità, la non riparabilità. Nei casi in cui la riparazione sia sconsigliabile (per motivi antieconomici e/o prestazionali), la Ditta presenterà preventivo scritto riportante le due opzioni, riparazione e sostituzione. L'Ente darà comunicazione scritta della propria decisione. Nulla potrà essere addebitato all'Ente in caso di rifiuto del preventivo. Nel caso in cui l'Ente approvasse la sostituzione, lo smaltimento delle macchine sostituite sarà completamente a carico della Ditta.



Art. 5 Modalità di erogazione del servizio

La Provincia di Como, in sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione del servizio, provvederà a trasmettere alla Ditta appaltatrice l'elenco delle persone autorizzate a richiedere gli interventi di manutenzione.

Le richieste saranno inviate, a scelta della Ditta appaltatrice, a mezzo e-mail o fax. La Ditta appaltatrice provvederà a comunicare alla Provincia di Como la modalità prescelta.

Non saranno riconosciuti e quindi pagati gli interventi effettuati su richiesta di persone non incluse nell'elenco di cui al primo comma del presente articolo.

Il personale della Ditta appaltatrice provvederà, per ogni uscita, alla compilazione di rapporto d'intervento con la descrizione del lavoro svolto, delle ore (o minuti in caso di intervento inferiore all'ora) di lavoro e l'indicazione degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati. Tale rapporto dovrà essere sottoscritto dal personale esecutore dell'intervento e da persona incaricata della Provincia di Como. Gli interventi effettuati nella stessa uscita faranno cumulo di tempo con gli altri e non sarà previsto un minimo fatturabile per ogni singolo intervento ma solo il totale del tempo effettivo impiegato dei vari interventi. In caso di intervento singolo in un'uscita inferiore ai 30 minuti, verrà riconosciuta la mezzora.

Il tempo di viaggio non rientra nel computo del tempo di lavoro.

Non sono fatturabili gli interventi limitati alla verifica del guasto segnalato per il successivo ordine di pezzi di ricambio e/o trasferimento dell'apparecchiatura guasta presso il laboratorio della Ditta e la sua riconsegna all'Ente.

Art. 6 Capacità tecniche del fornitore

Il fornitore dovrà dimostrare di possedere una struttura tecnica adeguata, formata almeno da n. 8 tecnici dipendenti, e di disporre di almeno una certificazione Microsoft MCP.

Art. 7 Obblighi di riservatezza

L'appaltatore assume l'obbligo di 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 sfruttamento, rispettando rigorosamente le direttive della legge 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

L'obbligo di cui al precedente comma non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che già siano in possesso dell'impresa fornitrice, nonché, salva diversa indicazione in contratto, i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che vengono portati a sua conoscenza nel corso del contratto, o in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La stazione appaltante assume, altresì, l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'impresa fornitrice, nello svolgimento del rapporto contrattuale, come informazioni riservate.

Art. 8 Presentazione dell'offerta

Dovrà essere presentata offerta indicante i costi orari distinti tra assistenza hardware/software di base e assistenza sistemistica e tra le prestazioni che devono essere prestate entro il termine di ore 4 lavorative e quelle entro il termine di giorni uno lavorativo, nonché le eventuali spese di trasferta per gli interventi da effettuarsi presso i CPI e gli IAT situati fuori



dal territorio del Comune di Como. L'importo delle spese di trasferta è unico e non va differenziato a seconda delle sedi.

Art. 9 Valutazione dell'offerta

L'offerta verrà valutata secondo i seguenti criteri.

- Prezzo orario per assistenza sistemistica con intervento entro 4 ore lavorative: fino a 30 punti;
- Prezzo orario per assistenza sistemistica con intervento entro giorni 1 lavorativo: fino a 25 punti;
- Prezzo orario per manutenzione hardware con intervento entro 4 ore lavorative: fino a 20 punti;
- Prezzo orario per manutenzione hardware con intervento entro giorni 1 lavorativo: fino a 15 punti;
- Spese di trasferta per gli interventi al di fuori del territorio comunale di Como: fino a 10 punti;

Per ogni singolo criterio, verrà attribuito il punteggio massimo al concorrente che avrà offerto il prezzo più basso.

Il punteggio degli altri concorrenti verrà calcolato mediante la formula

Prezzo più basso X punteggio massimo attribuibile

Prezzo offerto dal concorrente

Sarà considerato vincitore il concorrente che avrà totalizzato il punteggio complessivo più alto.

Art. 10 Pagamenti

I pagamenti verranno effettuati mensilmente, dietro presentazione di regolare fattura a 30 giorni riepilogativa degli interventi effettuati nel mese di riferimento.

Art. 11 Sospensione dei pagamenti

La Provincia di Como, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole previste nel presente capitolato, può sospendere il pagamento all'impresa cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura.

Art. 12 Controversie

In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al foro di COMO.

Art. 13 Disposizioni finali

L'Ente si riserva la facoltà di risolvere il contratto mediante comunicazione scritta con raccomandata A.R. inviata almeno 15 giorni prima della risoluzione nel caso in cui la Ditta non osservi le norme concordate.

Per quanto non previsto dal presente capitolato a completamento delle disposizioni in esso contenute, si applicano le norme di legge e di regolamento vigenti in materia.

6



Art. 14 Ulteriori precisazioni

Tutte le norme e i termini indicati nel Capitolato, devono ritenersi essenziali e vincolanti, ove non espressamente specificato diversamente, ai fini dell'appalto. L'Appaltatore assume l'obbligo di 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 sfruttamento, rispettando rigorosamente le direttive della legge 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large initial 'M' followed by a cursive flourish.