



Comuni di:

Loiano

Monghidoro

Monterenzio

Ozzano dell'Emilia

Pianoro

Unione dei Comuni Savena-Idice

Allegato 1

Richiesta d'offerta per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per il SIA dell'Unione dei Comuni Savena-Idice e dei Comuni di Loiano, Monghidoro, Monterenzio, Ozzano dell'Emilia e Pianoro.

CAPITOLATO PER LA GESTIONE E L'ASSISTENZA INFORMATICA

ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'Appalto è l'assistenza informatica all'Unione dei Comuni Savena-Idice, con sede in Viale Risorgimento n. 1 a Pianoro, ed ai Comuni associati, volta a garantire e mantenere:

1. Servizio di Help-Desk per tutti gli utenti
2. Corretto funzionamento di:
 - a. Hardware
 - b. Software
 - c. Servizi di Rete
 - d. Protezione dati

Con la presente richiesta l'Unione dei Comuni Savena-Idice intende presentare richiesta di offerta per la fornitura del servizio informatico di assistenza tecnica, manutenzione, help desk, presidio e supporto sistemistico per la durata di 18 mesi avvalendosi del portale del Mercato Elettronico MePA (www.acquistinretepa.it).

Il servizio richiesto prevede la fornitura di attività finalizzate alla gestione e assistenza sugli utenti e le infrastrutture informatiche dell'Unione e dei Comuni associati di Loiano, Monghidoro, Monterenzio, Ozzano dell'Emilia e Pianoro, in specifico relative alla:

- manutenzione delle apparecchiature hardware
- gestione e assistenza su apparecchiature hw e software in qualunque sede siano esse ubicate, costituite da personal computer, periferiche, stampanti, dispositivi di rete e server
- gestione e assistenza su sistemi operativi, applicazioni gestionali e applicazioni informatiche in genere, su personal computer e server operanti in qualunque sede siano esse ubicate
- gestione e assistenza degli utenti in qualunque sede siano essi ubicati

Gli Enti coinvolti sono:

Unione dei Comuni di Loiano, Monghidoro, Monterenzio, Ozzano dell'Emilia e Pianoro

Viale Risorgimento n. 1 40065 Pianoro – Tel. 0516527711 – Fax 051774690

C.F./P.I. 02961561202 – www.uvsi.it

Email: stazioneappaltante@unionevallisavenaidice.bo.it PEC: unione.savenaidice@cert.provincia.bo.it

Ente	n. indicativo di postazioni	n. indicativo utenti
Unione Savena-Idice	50	60
Comune di Loiano	40	35
Comune di Monghidoro	40	35
Comune di Montereenzio	50	45
Comune di Ozzano dell'Emilia	100	120
Comune di Pianoro	100	120
Totale	380	415

Il numero relativo alle postazioni di lavoro e degli utenti è da considerarsi indicativo e suscettibile di variazioni. L'elenco delle sedi, comunque suscettibile di variazioni in base agli spostamenti logistici degli enti ed a variazioni nell'assetto organizzativo/gestionale, sarà dettagliato al fornitore. Il servizio sarà comunque richiesto anche per postazioni (di proprietà o gestione degli Enti) presenti anche in sedi non tipicamente adibite ad ufficio, come Biblioteche, centri sociali, ecc.

ART. 2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E REQUISITI

2.1. Hardware

E' richiesta:

1. installazione, gestione, monitoraggio e assistenza sulla seguente infrastruttura informatica, in qualunque sede sia essa ubicata:
 - a. server, apparati di rete (es. switch, access-point WiFi) e altro hw infrastrutturale presso tutte le strutture, ivi incluse le sale CED (Centro Elaborazione Dati) nelle sedi;
 - b. postazioni client, stampanti, scanner, telefoni IP e periferiche;
2. la manutenzione hw di tutte le postazioni client, stampanti (esclusi fotocopiatori) e scanner, con interventi con modalità "On Site", ovvero con la presenza di personale tecnico sul posto in cui è situata l'apparecchiatura da riparare. Il servizio comprende la diagnostica e l'identificazione della causa generante i guasti e/o i malfunzionamenti, ivi incluso lo smontaggio della parte/componente responsabile e contestuale temporizzazione per il ripristino delle funzionalità hardware dell'apparato, nonché il ripristino delle funzionalità hardware tramite la sostituzione dei componenti danneggiati dopo espressa autorizzazione del Servizio Informatico Associato alla sostituzione del componente, previo preventivo da parte del fornitore. Dovranno inoltre essere ripristinate le configurazioni minime di sistema/software.

Sarà onere dell'appaltatore la verifica del corretto funzionamento delle attrezzature informatiche preesistenti o installate durante il periodo di collaborazione, manutenzione delle stesse, controllo relativo al mantenimento dei corretti standard informatici e di sicurezza.

Nel caso in cui le attrezzature siano state acquistate da terzi l'appaltatore si impegna nella rivalsa nei confronti di essi per eventuali garanzie.

Il servizio di assistenza fornito dovrà riguardare tutte le attrezzature informatiche in dotazione agli Enti. Rimangono esclusi dal servizio di manutenzione hw i materiali di consumo come ad esempio toner, tamburi, cartucce e carta per stampanti, cd, dvd ecc.

2.2. Software e sistemi

Si richiede gestione di tutti i pacchetti applicativi ovunque installati, anche presso le singole postazioni client, e la relativa assistenza agli utenti utilizzatori.

Al fine di perseguire condizioni ottimali di efficienza e produttività è richiesta verifica puntuale del corretto funzionamento degli applicativi ricorrendo ad adeguate attività manutentive.

I software compresi nell'assistenza sono:

- sistemi operativi Windows e Linux, sia server che client;
- sw di produttività individuale, come le suite Microsoft Office, Libre Office e Open Office
- Google GSuite
- tutte le applicazioni di utilizzo comune sulle postazioni e server, come programmi di masterizzazione, image editing, Software di firma digitale, antivirus

L'appaltatore pur non potendo, come noto, garantire assistenza su software gestionali personalizzati o semipersonalizzati, dovrà però fornire il servizio di intermediazione con le aziende fornitrici per interventi prettamente tecnici e basilari quali installazione, disinstallazione e installazione di aggiornamenti degli stessi.

In particolare, è richiesto:

- il servizio di installazione degli aggiornamenti dei gestionali in uso, da effettuarsi nei giorni feriali compresi tra lunedì e venerdì nella fascia oraria 19:00-20:00, in modo da non creare disservizio all'utenza
- conoscenza di base del funzionamento e dell'architettura delle applicazioni gestionali in uso presso gli Enti.
- inoltre la gestione, il monitoraggio e l'assistenza di primo livello sulle seguenti infrastrutture, ovunque esse siano ubicate (anche datacenter e cloud), per le quali l'Appaltatore attiverà le aziende fornitrici del supporto tecnico di secondo livello, effettuando quindi verso le stesse il servizio di intermediazione qualora il problema lo richieda:
 - Server Windows e Linux
 - Infrastrutture di virtualizzazione server MS Hyper-V e vmware
 - Active Directory
 - print server
 - Infrastruttura Citrix di virtualizzazione desktop e applicazioni (XEN desktop, XEN App)
 - infrastruttura di backup Commvault Simpana, inclusa la verifica del corretto svolgimento delle operazioni di backup di tutti i sistemi
 - firewall e proxy in uso (Huawei, Fortinet, netgate, ...)
 - DHCP, DNS e servizi vari di infrastruttura
 - Servizi telefonia VOIP, videoconferenza e di comunicazione digitale in genere
 - infrastruttura Antivirus (attualmente Kaspersky)
 - infrastrutture di sicurezza informatica che si renderanno necessarie, al fine di garantire la più adeguata protezione dei dati in linea con le recenti normative in materia di privacy e sicurezza

2.3. Rete

Sono richiesti all'appaltatore:

- il monitoraggio del corretto funzionamento dei collegamenti tra le sedi e ad internet;
- il monitoraggio del corretto funzionamento delle connessioni LAN di tutti i computer e delle periferiche in rete;

- la relazione con i diversi gestori delle reti coinvolti (compresa la connessione Lepida) per il ripristino delle connessioni;
- l'apertura delle chiamate presso i fornitori che offrono assistenza di secondo livello sull'architettura del SIA (Sistema Informativo Associato);

2.4. Servizio di manutenzione e supporto

Il servizio richiesto prevede la fornitura di:

- a) Servizio di gestione e risoluzione delle richieste di manutenzione ed help desk
- b) Presenza di personale tecnico on site presso i presidi presenti nel territorio dell'Unione
- c) Installazione aggiornamenti delle applicazioni gestionali
- d) Ulteriori attività di supporto

2.4.a) Servizio di gestione e risoluzione delle richieste di manutenzione ed help desk

I servizi richiesti saranno i seguenti:

- Servizio di Help Desk e gestione utenti: ricezione e risoluzione delle chiamate per l'attivazione del supporto. Il servizio comprende la gestione degli utenti nei vari ambienti (es. Active Directory, GSuite) e la risoluzione, sia da remoto che on-site, dei problemi sui software in uso ovunque essi siano installati. Le richieste software potranno riguardare anche supporto all'utilizzo del software standard installato nelle postazioni.
- Manutenzione hardware (a chiamata, con gestione e rendicontazione del materiale di sostituzione esterna alla presente offerta): ricezione delle chiamate dall'Help Desk e attivazione per la risoluzione del problema con sostituzione (se onerosa previo accordo con l'Unione od il Comune) o riparazione del materiale non funzionante. La manutenzione può risultare non erogabile nei confronti di materiali obsoleti, nel qual caso, come detto, sarà possibile chiedere all'Ente la relativa sostituzione. L'attività di manutenzione includerà:
 - Verifica, diagnosi e riparazione malfunzionamenti su tutte le attrezzature in dotazione all'Amministrazione e quelle per le quali ha l'incarico di fornire assistenza tecnica.
 - Qualora la riparazione dell'attrezzatura comporti l'utilizzo di materiali di ricambio si dovrà contattare via e-mail l'Unione che si riserva, a suo insindacabile giudizio, di determinare o meno l'opportunità di procedere nell'effettuazione dell'intervento stesso. In caso di consenso si invierà apposita comunicazione che andrà allegata al rapportino d'intervento.
 - Redazione di apposito modulo di intervento con specificato riferimento di chiamata, guasto verificato, tipo di intervento effettuato, tempo d'intervento, tipo, marca e modello di eventuali pezzi danneggiati e tipo, marca modello dei pezzi sostituiti, nome del tecnico;
 - Il personale incaricato dovrà essere dotato di tutti gli attrezzi, materiali e mezzi di trasporto in modo da rendersi autonomo nello svolgimento dei suoi interventi.

Il servizio offerto deve prevedere le seguenti attività:

- Gestire le fasi di erogazione del servizio globale, dalla ricezione della richiesta di intervento da parte dell'utente tramite il servizio di Help Desk alla sua evasione. L'help desk sarà gestito tramite un sistema di ticket management messo a disposizione dal servizio SIA. Il personale di help desk della ditta aggiudicataria effettuerà in autonomia la gestione del sistema di ticket management nonché la gestione dei ticket.

- Garantire la rintracciabilità e l'aggiornamento di tutte le richieste d'intervento assegnate, con evidenza dello stato di avanzamento delle attività ad essa collegate per tutte le richieste d'intervento.
- Garantire una pronta presa in carico delle richieste d'intervento e conseguente evasione delle richieste di propria competenza
- Utilizzo delle interfacce di comunicazione standard tra le varie risorse interne od esterne coinvolte nelle attività di erogazione del servizio.
- Monitorare con continuità l'efficacia delle azioni intraprese per evadere le richieste di intervento la cui evasione è di propria competenza o di attività al fine di garantire un livello qualitativo del servizio costante ed in linea con gli obiettivi concordati.
- Registrare tutti i dati temporali e di specifiche attività che hanno portato alla evasione, al fine di generare statistiche attendibili, nonché di commentare ed annotare le manutenzioni di rilevanza eseguite, al fine della storicizzazione e dalla riproducibilità della risoluzione al malfunzionamento
- Selezionare il processo di erogazione del servizio nei sottoprocessi fondamentali verificandone l'efficacia per individuare le aree di miglioramento.

2.4.a.1) Modalità di gestione ed orario di prestazione dell'assistenza

Il personale addetto al servizio di help desk e manutenzione opererà in due modalità:

- gestione dell'intervento da remoto, tipicamente per interventi di tipo assistenza help desk gestibili e risolvibili da remoto senza la presenza in loco del tecnico;
- gestione dell'intervento attraverso il personale tecnico del fornitore presente nei presidi dell'Unione nel territorio, secondo le modalità di seguito descritte, tipicamente per interventi che necessitano della presenza fisica di un tecnico (manutenzione hardware, assistenza in affiancamento ecc.);

Per l'assistenza al fine della risoluzione di problemi contingenti, risolvibili senza la presenza fisica del personale, l'appaltatore dovrà fornire agli utenti degli Enti assistenza remota (telefonica, teleassistenza ecc.) costante:

- Giorni non festivi
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00
 - sabato per dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- Giornata di consultazione elettorale
 - orari delle consultazioni elettorali

L'assistenza remota di cui al punto precedente include l'assistenza telefonica, chat, videoconferenza, il collegamento da remoto al terminale dell'utente richiedente l'intervento ed così come ad ogni server, apparato o apparecchiatura in genere, al fine della risoluzione del problema.

Il personale tecnico del fornitore aggiudicatario potrà ricevere e gestire le richieste di intervento tramite le seguenti modalità operative:

- a) rispondere telefonicamente alle chiamate pervenute;
- b) esaminare costantemente, durante il periodo di esecuzione del servizio, le richieste di intervento assegnate in autonomia come sopra descritto;
- c) ricevere le richieste inoltrate tramite posta elettronica su caselle individuate per l'inoltro e le comunicazioni tra il personale tecnico del SIA e del fornitore;
- d) ricevere le richieste attraverso il medesimo ticket system utilizzato anche ai fini di rendicontazione;

L'help desk del fornitore potrà:

- a) Erogare direttamente la risoluzione della chiamata dalla sede del fornitore nelle modalità di gestione remota a disposizione;
- b) Nel caso in cui per la risoluzione della chiamata risultasse necessario l'intervento in loco, affidare la richiesta al personale di Supporto On-Site presente nei presidi;
- c) Richiedere la collaborazione di altri Competence Center specializzati qualora la chiamata risultasse non di competenza del fornitore.

Per l'erogazione del servizio:

- Il fornitore dovrà fornire un numero telefonico per raggiungere un Singolo Punto di Contatto messo a disposizione dal servizio di assistenza e manutenzione per la segnalazione delle problematiche.
- Il fornitore riceverà le chiamate assegnate e gestirà la priorità in funzione delle policy previste
- In aggiunta alla reperibilità telefonica i servizi di supporto saranno accessibili anche tramite posta elettronica;

2.4.b) Personale tecnico on site

Il servizio di presidio on site richiede la presenza di una figura tecnica nei tempi e modi di seguito specificati. Tutti gli spostamenti necessari sono effettuati dal fornitore con mezzi propri, di cui garantirà quindi la piena disponibilità.

2.4.b.1) Orari delle prestazioni in presenza fisica

Il presidio on site attraverso la presenza di una figura tecnica, sarà erogato nelle sedi e negli orari di seguito specificati, limitatamente ai giorni feriali:

- sede Unione
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- sede Comune di Loiano
 - mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- sede Comune di Monghidoro
 - lunedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- sede Comune di Monterenzio
 - martedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
- sede Comune di Ozzano dell'Emilia

Gli interventi in presenza fisica per le sedi del Comune di Ozzano dell'Emilia sono normalmente evasi da personale del SIA in servizio presso la struttura. In caso eccezionale di assenza del personale SIA, il tecnico già presente presso la sede dell'Unione effettuerà anche gli interventi presso le sedi del Comune di Ozzano dell'Emilia. In questo ultimo caso, gli orari sono quelli già previsti per l'Unione.

- sede Comune di Pianoro

Gli interventi in presenza fisica per le sedi del Comune di Pianoro sono normalmente evasi da personale del SIA in servizio presso la struttura. In caso eccezionale di assenza del personale SIA, grazie alla contiguità territoriale, il tecnico già presente presso la sede dell'Unione effettuerà anche gli interventi presso le sedi del Comune di Pianoro. In questo ultimo caso, gli orari sono quelli già previsti per l'Unione.

2.4.b.2) Attività oggetto della prestazione in presenza fisica

2.4.b.2.i) Attività di installazione, ricollocazione e disinstallazione di PC, stampanti, periferiche, apparati e device in genere

L'appaltatore effettuerà le attività nell'ambito delle prestazioni previste in presenza fisica, coordinandosi con il richiedente e le relative strutture di competenza.

Rimangono di esclusiva competenza dell'Ente che dispone del locale in cui si effettua l'attività, con il quale l'appaltatore dovrà necessariamente coordinarsi:

- qualunque intervento murario e sugli impianti anche elettrico e di rete
- facchinaggio
- messa in sicurezza fisica (per l'uso delle persone) delle apparecchiature

2.4.b.2.ii) Attività di movimentazione di attrezzature informatiche

Durante gli orari di presenza fisica, il fornitore assicurerà il servizio di movimentazione di attrezzature informatiche tra le varie sedi degli Enti utilizzando:

- i propri mezzi
- il personale già previsto in presenza fisica per uno degli Enti

2.4.b.2.iii) Attività riconducibili all'assistenza utenti per problematiche non trattabili o efficacemente risolvibili a distanza

2.4.b.2.iv) Attività di supporto in presenza richieste dagli utenti per interventi programmati

Gli interventi si intendono programmati quando sono richiesti con anticipo minimo di una settimana solare

2.4.b.2.i.v) Attività di supporto in presenza richieste dagli Enti per interventi al di fuori degli orari di presenza previsti

Al di fuori degli orari qui previsti e su richiesta esplicita degli Enti, all'appaltatore è richiesto di garantire ugualmente l'intervento in presenza secondo le modalità di seguito specificate:

- è richiesta al fornitore la capacità di evadere solo una (1) richiesta contemporanea
- è richiesta al fornitore la capacità di evadere non più di due (2) richieste settimanali

2.4.b.3) Interventi in emergenza

Nel caso sia necessario risolvere il problema con urgenza e le metodologie di assistenza già previste non dovessero essere applicabili o risolutive, si dovrà procedere con l'intervento tecnico in loco che dovrà avvenire entro le 2 ore lavorative dalla richiesta, secondo le modalità di seguito specificate:

- l'orario lavorativo è tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00
- è richiesta al fornitore la capacità di evadere solo una (1) richiesta contemporanea di emergenza
- non sono da considerarsi emergenze tutte quelle necessità di intervento che potevano essere pianificate

2.4.b.4) Assistenza tecnica hardware

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

Per ritiro, consegna e/o installazione di hardware si intende il ritiro e/o la consegna e la messa in opera di materiale informatico all'ufficio di destinazione con intervento in loco e trasporto a carico del tecnico con mezzo proprio con eventuale ritiro e smaltimento del materiale obsoleto o danneggiato.

Il servizio di assistenza tecnica include anche delle attività di manutenzione preventiva che saranno concordate. L'attività di assistenza include altresì:

- Verifica, diagnosi malfunzionamenti su attrezzature in garanzia con successiva chiamata al fornitore
- Verifica, diagnosi malfunzionamenti sulle apparecchiature facenti parte del parco beni degli enti dell'Unione con riparazione diretta o eventuale inoltro di richiesta di riparazione alla ditta fornitrice con risoluzione entro 48 ore dalla verifica del guasto; nel caso in cui il tecnico verifichi che tali apparecchiature debbano essere ritirate per la riparazione (caso tipico di stampanti, scanner o plotter per le quali non viene attivata la procedura urgente denominata chiamata "on-site") effettuerà il giorno stesso il ritiro, la ditta aggiudicataria dovrà conseguentemente provvedere a comunicare un preventivo di riparazione entro 3 giorni lavorativi ed a riconsegnare l'apparecchiatura funzionante entro 7 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo.
- Installazione e/o configurazione di nuove attrezzature informatiche e di componenti interni (PC, stampanti, monitor, scanner, ups, server di stampa, schede di rete, schede scsi, ram, masterizzatori, patch cord ecc.), consegna agli uffici di destinazione e ritiro delle attrezzature in uso con mezzo proprio
- Installazione/reinstallazione/configurazione software di base (tutte le versioni di Microsoft Windows e relativi service pack ecc., Linux)
- Assistenza agli utenti nell'uso di semplici funzioni dei prodotti hardware e software installati a seguito degli interventi effettuati

L'attività sistemistica richiesta sarà soprattutto rivolta alla risoluzione delle problematiche sistemiche del sistema informativo lato client; si richiede quindi la possibilità di intervenire, in collaborazione col personale sistemistico interno eventualmente presente, per eventuali problematiche di sistema con ricaduta nelle postazioni client (es. accesso ad unità di rete, condivisione risorse hardware e software ecc.) oltre alla conoscenza e gestione, sempre in coordinamento con l'eventuale personale interno, di problematiche riguardanti il sistema di storage/backup.

Tutti gli interventi di assistenza tecnica sia hardware che software dovranno essere svolti nell'ambito delle normative tecniche emesse dalle competenti funzioni dell'Unione e secondo le priorità individuate.

Il servizio di assistenza tecnica va esteso a tutti i beni informatici in dotazione all'Amministrazione e quelli per le quali ha l'incarico di fornire assistenza.

Qualora l'assistenza debba prevedere l'utilizzo di pezzi di ricambio, sarà richiesta la rendicontazione dell'intervento secondo quanto descritto in 'Tipologie dei servizi richiesti'.

2.4.d) Ulteriori attività di supporto

L'appaltatore dovrà supportare i progetti di sviluppo e ottimizzazione della struttura informatica generale dell'Unione, nonché dei software applicativi. Il servizio si dovrà esplicare nelle seguenti fasi:

- Valutazione generale delle apparecchiature e dei software in uso, con proposizione di necessità di dismissioni, modifiche, implementazioni o aggiornamenti, fornendo i dati e parametri necessari; per le apparecchiature fuori uso dovrà essere prodotta annualmente proposta di dismissione;
- Aggiornamento del data base relativo alle dotazioni hardware e software del SIA;
- Controllo della qualità e dell'effettiva rispondenza dei prodotti forniti secondo quanto previsto dalle schede tecniche;
- Erogazione di almeno un'azione formativa in favore del committente.

2.5 Struttura organizzativa

Il fornitore del servizio dovrà identificare un Responsabile del servizio, che sarà quindi il referente per la gestione dell'appalto ed indicare i componenti dello Staff Tecnico e Sistemistico per l'erogazione dei servizi di presidio On-Site ed help desk remoto in tele manutenzione.

Il personale tecnico richiesto dovrà essere dipendente, o collaboratore a contratto, del fornitore alla data di presentazione dell'offerta, a tale proposito sarà sempre necessario l'invio del curriculum vitae delle persone preposte all'erogazione del servizio.

Il fornitore dovrà notificare tempestivamente all'Unione eventuali variazioni del proprio staff.

Art.3 Livelli di servizio, misurazione e penali

Entro il 15 di ogni mese la ditta invierà dettagliato rapporto relativo alle prestazioni fornite nel mese precedente contenente:

- Interventi di manutenzione ed help desk effettuati specificando: identificativo del riferimento chiamata come da sistema di ticketing adottato, data chiusura intervento, eventuale costo sostenuto per materiale di ricambio;
- Orari del servizio di manutenzione on site a tempo prefissato con specificate: data, orario, sede di lavoro;

3.a. Misurazione del servizio

Per tutti i servizi è richiesta la rilevazione a scopo misurazione:

- chiamate totali ricevute;
- numero di chiamate evase: il numero di chiamate evase registrate nel sistema informativo nel periodo specificato;
- tempo medio di ripristino di guasto hw: è la media aritmetica del tempo intercorso dalla registrazione della chiamata nel sistema informativo al momento della evasione sullo stesso nell'ambito del periodo specificato. Il tempo viene calcolato sulla base dell'orario di lavoro previsto nel seguente contratto;
- tempo medio di risoluzione dei problemi non hw: è la media aritmetica del tempo intercorso dalla registrazione della chiamata nel sistema informativo al momento della evasione sullo stesso nell'ambito del periodo specificato. Il tempo viene calcolato sulla base dell'orario di lavoro previsto nel seguente contratto;
- solleciti: è il rapporto percentuale delle chiamate che nel corso del loro ciclo hanno ricevuto un sollecito da parte dell'Unione, rispetto al campione totale delle chiamate evase nel periodo di riferimento;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di definizione del servizio.

3.a.1. Misurazione delle attività pianificate

- numero di richieste evase;
- % delle richieste evase rispetto alle pianificate;
- % delle richieste evase nei tempi pianificati;
- % delle richieste evase in ritardo;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di definizione del servizio.

Unione dei Comuni di Loiano, Monghidoro, Montereenzio, Ozzano dell'Emilia e Pianoro

Viale Risorgimento n. 1 40065 Pianoro – Tel. 0516527711 – Fax 051774690

C.F./P.I. 02961561202 – www.uvsi.it

Email: stazioneappaltante@unionevallisavenaidice.bo.it PEC: unione.savenaidice@cert.provincia.bo.it

3.a.2. Misurazioni propedeutiche al miglioramento

- tipologie di chiamate più frequenti per hardware, software, servizi, applicazioni;
- nominativi con più richieste d'intervento;
- prodotti Hardware con necessità maggiore d'interventi;
- altri reports che saranno identificati durante la fase di definizione del servizio.

3.a.3. Chiusura delle chiamate di manutenzione hw

In seguito alla risoluzione dell'intervento sarà compilato un rapportino di intervento per dettagliare il tipo di attività svolte e il materiale utilizzato. In caso di impossibilità di riparazione immediata, ed in caso in cui la riparazione necessiti più di 3 giorni, il fornitore provvederà a sostituire l'hardware con altro temporaneo in modo da consentire all'utente la normale produttività.

3.b Livelli di servizio e penali

3.b.1. Tempi di intervento, esclusa manutenzione hw

Ad ogni segnalazione è previsto un tempo di intervento massimo entro un'ora dalla segnalazione. Le ore si intendono relative all'orario del servizio come definito nel presente documento.

Ai fini della misurazione del livello di servizio e conseguente applicazione delle relative penali, nel caso in cui la risoluzione del problema sia di competenza di un altro fornitore, l'intervento si intende chiuso nel momento in cui lo stesso sia stato allertato. Rimane comunque in obbligo all'Appaltatore supportare adeguatamente il fornitore terzo nella risoluzione del problema nonché mantenere la funzione di interfaccia con lo stesso.

3.b.2. Tempi di intervento manutenzione hw

Per il servizio di manutenzione hw è previsto l'intervento massimo, in loco, entro due ore dalla segnalazione fermo restando quanto specificato in 3.a.3..

Ai fini della misurazione del livello di servizio e conseguente applicazione delle relative penali, nel caso in cui la riparazione necessiti di approvazione da parte dell'Appaltante:

la chiamata si considera chiusa:

- non vengono considerati i tempi necessari all'Appaltante per il trattamento del problema
- alla rimozione dell'apparecchiatura, in caso di autorizzazione alla dismissione della stessa
- alla riconsegna in piena operatività dell'apparecchiatura riparata

3.b.3 Penali

La Ditta riconosce all'Ente committente il diritto di applicare penalità negli importi e nei modi nel seguito definiti.

L'applicazione delle penali non esclude la facoltà dell'Unione di richiedere il risarcimento di eventuali danni subiti in conseguenza del comportamento del fornitore.

A qualsiasi inadempienza che violi i termini del presente contratto, l'Amministrazione potrà comunque applicare, previa comunicazione scritta, a suo insindacabile giudizio e valutazione, penali di importo pari al disservizio creato (danni hardware e malfunzionamenti derivati, perdita di dati, mancata fornitura del servizio per i tempi eccedenti i termini massimi di contratto).

In caso di gravi e ripetute inadempienze contestate per iscritto alle quali la Ditta non dovesse provvedere tempestivamente con iniziative atte a rimuovere le medesime, la cauzione e le fatture non ancora liquidate (relativamente ai servizi oggetto di contestazione) verranno introitate a titolo di penale salvo il diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.

Il contratto è risolto in tronco "ipso-facto et jure" a solo giudizio e con semplice comunicazione scritta intimata a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, nei seguenti casi:

- quando, senza autorizzazione, l'appaltatore ceda o subappalti in tutto o in parte, il lavoro aggiudicatogli;
- quando incorra in gravi inadempienze agli obblighi assunti;
- quando la ditta aggiudicatrice incorra nella inosservanza delle norme di legge relativa al personale dipendente e nella mancata applicazione dei contratti collettivi;
- quando per la terza volta, anche non consecutiva durante il periodo contrattuale, l'Unione abbia dovuto contestare alla Ditta il servizio fornito o l'abbia dovuta richiamare all'osservanza degli obblighi contrattuali in dipendenza di inconvenienti che, a suo insindacabile giudizio, si siano verificati.

3.b.3.i Penali per manutenzione hw

Per il servizio di manutenzione hw, rispetto a quanto definito in rispetto a 3.b.2. Tempi di intervento manutenzione hw, la penale è fissata in:

- 50,00 (cinquanta/00) € per ora di ritardo sul tempo massimo di risposta

3.b.3.ii Presenza di personale on site

Per il servizio di personale tecnico on site, in caso di assenze o ritardi sull'orario di presenza è richiesto il recupero del tempo non coperto con tempestività e comunque nel rispetto delle direttive dell'Unione.

Sarà comunque applicata la penale del 0,010 % per ogni ritardo e del 0,060 % per ogni assenza (percentuali riferite all'importo annuale di fornitura offerto), da raddoppiare in caso di mancata comunicazione (tramite segnalazione ai numeri telefonici) del ritardo o dell'assenza entro 1 ora dall'inizio presunto della presenza in servizio.

3.b.3.iii Penali per Livelli di servizio definiti in 3.b.1

Per quanto definito in "3.b.1. Tempi di intervento, esclusa manutenzione hw", corrisponderanno le seguenti penali:

Penale per ora di ritardo
euro 240,00 (duecentoquaranta/00)

Qualora la misurazione delle attività pianificate, effettuata mensilmente, rilevasse una percentuale di richieste inevase superiore al 5% rispetto alle assegnate, l'Unione applicherà una penale pari al 1% dell'importo annuale di fornitura offerto.

Art.4 Durata del servizio e valore dell'appalto

Il contratto ha durata di mesi 18 decorrente dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto.

L'esecuzione dei servizi potrà partire anche in mora della stipulazione del contratto, ai sensi del comma 8 dell'art. 32 del D. Lgs. 50/016.

L'importo posto a base di gara è il canone mensile di euro 10.800,00 (diecimilaottocento/00), onnicomprensivo iva esclusa per un importo contrattuale di euro 194.400,00 (centonovantaquattromilaquattrocento/00).

Non sono stati individuati costi aggiuntivi relativi alla sicurezza ai sensi del Documento unico per la valutazione dei rischi da interferenze, art. 26 del testo unico sulla sicurezza del lavoro, il D. Lgs. n. 81/2008.

Art.5 Condizioni e Modalità di Pagamento

Ai sensi dell'articolo 3 della Legge 136/2010, tutti i pagamenti delle fatture avverranno esclusivamente tramite conto corrente (bancario o postale) dedicato, anche se non in via esclusiva, alle commesse pubbliche e che sarà indicato a questa amministrazione committente, da parte della ditta aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto.

A tal fine l'aggiudicatario in via definitiva è tenuto a comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati ai pagamenti attinenti l'oggetto del presente affidamento nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Fino alla comunicazione di tali informazioni, l'unione non procederà alla liquidazione di alcuna somma ed a nessun titolo a favore dell'appaltatore.

In caso di nuovo conto corrente dedicato, gli estremi identificativi e le generalità delle persone delegate ad operare su di esso, dovrà essere comunicato entro sette giorni dalla sua accensione.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

I pagamenti di cui ai precedenti paragrafi avverranno esclusivamente tramite tale conto corrente dedicato.

Le fatture dovranno essere emesse nel rispetto della normativa vigente in materia di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione e dovranno indicare i seguenti elementi che verranno comunicati unitamente all'aggiudicazione definitiva:

- riferimenti determinazione di aggiudicazione
- riferimenti finanziari
- CIG
- Codice IPA

Il fornitore emetterà fattura mensile corrispondente all'importo del canone mensile risultante dall'offerta aggiudicataria salvo l'applicazioni di Penali di cui all'art. 3.

Le fatture in formato elettronico (DM 3 parile 2013) dovranno essere intestate ad Unione dei Comuni Savena–Idice codice univoco UFEB4K e dovranno essere indicati i riferimenti dell'impegno, (come verrà comunicato), ed il numero di CIG assegnato.

Il termine di pagamento del corrispettivo di cui all'art. 185 del TUEL è fissato in 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, fine mese (per la data di ricevimento farà fede il timbro di "arrivo" apposto sulla fattura da parte di incaricato alla ricezione della corrispondenza), dopo avere accertato la regolarità del servizio prestato e previa acquisizione d'Ufficio del DURC, e previo acquisizione della regolarità delle prestazione del responsabile del procedimento e/o direttore del contratto;

In espressa deroga a quanto disposto con D. Lgs. n. 231/2002 l'aggiudicatario accetta quanto segue :

il termine di pagamento viene sospeso in caso di contestazione del servizio (ad esempio per inadempimento anche parziale della prestazione) ovvero in caso di fatture non regolarmente compilate.

Nel caso le fatture non abbiano le caratteristiche sopra dette saranno rispedito alla ditta con spese a carico della stessa

Qualora L'Unione acquisisca un DURC che segnali un'inadempienza contributiva relativa ad uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, verrà trattenuto in sede di liquidazione della fattura l'importo corrispondente all'inadempienza ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs 50/2016. Il rilascio da parte dello Sportello Unico di un DURC irregolare costituisce, inoltre, causa di inesigibilità del credito fino al definitivo accertamento dell'entità del debito contributivo. Fino a tale momento non decorreranno, pertanto, interessi moratori in favore della ditta appaltatrice

Art.6 Recesso, risoluzione, subappalto, cessione del contratto e del credito

L'ente aggiudicatore ha facoltà di risolvere il contratto, nei casi previsti al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs 50/2016 e per negligenza dell'appaltatore. L'ente procede in ogni caso alla risoluzione del contratto nei casi indicati al comma 2 del suddetto articolo.

All'affidatario è vietato, a pena di nullità, di cedere il contratto di cui al presente appalto.

La cessione dei crediti è regolata dall'articolo 106 comma 13 del D. Lgs. 50/2016.

È vietato il subappalto e qualsiasi forma di cessione, totale o parziale, del contratto discendente dalla presente procedura di gara. La violazione del presente divieto è causa di risoluzione contrattuale.

Art. 7 Trattamento Dati

La Ditta aggiudicataria deve attenersi al più assoluto riserbo in merito ai dati di cui verrà a conoscenza nello svolgimento delle sue attività, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

In particolare è fatto divieto assoluto alla ditta manuttrice di asportare, modificare, cancellare, copiare o diffondere archivi e/o programmi, se non debitamente autorizzata e comunque alla presenza di un rappresentante dell'Unione.

Art. 8 Responsabilità del soggetto aggiudicatario e norme di sicurezza

Il fornitore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle figure impiegate nella fornitura oggetto del presente capitolato.

E' fatto carico allo stesso di dare piena attuazione, nei riguardi del personale comunque impiegato, agli obblighi dell'assicurazione e a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso. Esso inoltre deve provvedere, a sua totale cura e spese, alle assicurazioni obbligatorie per legge dei suoi dipendenti per le specifiche prestazioni del presente capitolato, nonché all'osservanza di tutte le altre norme previdenziali.

L'Amministrazione aggiudicatrice ha la facoltà di effettuare gli opportuni accertamenti in merito e sospendere i pagamenti qualora riscontrasse irregolarità imputabili al contraente.

Il fornitore sarà sempre direttamente responsabile per tutti gli eventuali danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze, venissero arrecati a persone o cose, sia dell'Unione e dei Comuni che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata l'Amministrazione committente da ogni responsabilità e onere.

Art. 9 Norme di sicurezza

La Ditta contraente dovrà operare secondo le norme di sicurezza previste dall'ordinamento vigente, in particolare dal D.Lgs 81/2008; nel caso in cui le operazioni da svolgere fossero causa di interferenza alle persone presenti, la Ditta dovrà comunicare tali operazioni al referente dell'Unione, al fine di svolgere l'attività nel rispetto delle normative citate.

Prima di eseguire gli interventi manutentivi, la Ditta contraente si impegna a comunicare l'eventuale non conformità alla vigente normativa di sicurezza ed in tal caso dovrà produrre apposito preventivo di spesa per la riconduzione a norma. Ogni riparazione o la sostituzione dei pezzi di ricambio dovrà garantire il mantenimento dell'originaria conformità.

Art.10 Clausola di rispetto del codice di comportamento dei dipendenti pubblici

Il contraente, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, N. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso D.P.R.) e dal Codice di Comportamento dei dipendenti, dirigenti e collaboratori dell'Unione.

A tal fine si dà atto che il RUP ha trasmesso al contraente, ai sensi dell'art. 17 del D.P.R. n. 62/2013 copia del Decreto e del Regolamento, per una sua più completa e piena conoscenza. Il contraente si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62/2013 sopra richiamati può costituire causa di risoluzione contrattuale. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al contraente il fatto, assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art.11 Disposizioni generali

L'Unione potrà procedere all'aggiudicazione anche in caso di unica offerta ammissibile, quando questa sia ritenuta idonea e congrua da parte del committente.

L'Unione rimane ugualmente libera di non procedere all'aggiudicazione qualora lo stesso ritenga che le Ditte non offrano le necessarie garanzie organizzative e di affidabilità, senza che per questo possa essere sollevata eccezione o protesta alcuna da parte dei concorrenti stessi.

Ai sensi dell'art. 1, comma 13 del D.L. 6 luglio 2012 n. 95, coordinato con la legge di conversione 7 agosto 2012 n. 135, l'Unione ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale

comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

Art.12 Responsabilità ed assicurazione e sinistri

L'Appaltatore si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità, inerente lo svolgimento delle prestazioni, che possano derivare da inconvenienti e danni causati all'utente o a terzi, esonerando l'Ente Committente da qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienza da parte degli stessi.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale sono a carico dell'Impresa aggiudicataria che ne è sola responsabile.

L'Appaltatore dovrà comprovare di avere stipulato con primaria compagnia assicuratrice - presentandone copia all'Ente Committente prima dell'avvio del servizio oggetto dell'appalto - un'assicurazione di durata non inferiore a quella dell'appalto, per la copertura della responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso i prestatori di lavoro (RCO - RCI) per gli eventuali danni, a persone e/o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi formanti oggetto dell'appalto con massimale di importo non inferiore 2.000.000,00 €.

Restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore gli importi dei danni rientranti nei limiti di eventuali scoperti e/o franchigie previsti dalla prescritta polizza.

L'Appaltatore è tenuto a dare all'Ente Committente, di volta in volta, immediata comunicazione dei sinistri verificatisi qualunque importanza essi rivestano ed anche quando nessun danno si fosse verificato.

Art.13 Spese contrattuali

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti all'appalto sono a carico completo ed esclusivo dell'appaltatore, nonché quelle di bollo, eventuale registrazione e diritti di segreteria

Art.14 Disposizioni finali

Per quanto non contenuto nel presente capitolato si fa riferimento alle norme del codice civile vigente, del D.Lgs. n. 50/2016 e del D.P.R. 207/2010., nelle parti vigenti. Per tutte le controversie tra Ente Committente e Appaltatore, tanto durante l'esecuzione del contratto che dopo l'ultimazione di questa, che non si siano potute definire in via amministrativa, quale che sia la natura tecnica, amministrativa, giuridica, è competente il Foro di Bologna.

In ogni caso l'Appaltatore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.