

COMUNE DI LARI
(Provincia di Pisa)

**FORNITURA DI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE
HARDWARE \ SOFTWARE RELATIVA AI SISTEMI DI INFORMATICA
COSTITUENTI LA RETE TELEMATICA COMUNALE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 1 - Oggetto e descrizione del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto l'erogazione di molteplici servizi e, più precisamente, in dettaglio:

- a) Assistenza e manutenzione Hardware per le attrezzature di informatica di proprietà comunale, costituite principalmente dalle seguenti tipologie: Personal Computers, Servers, tastiere, mouse, monitors, stampanti, apparecchi multifunzione, fax, routers, firewall, periferiche, ecc. come meglio specificate nell'elenco allegato al presente Capitolato sotto la lettera "A". L'assistenza e la manutenzione dovranno essere estese anche a tutti i sistemi operativi e dovrà essere effettuata presso tutte le sedi del Comune di Lari dislocate sul territorio comunale (riportate nell'allegato A);
- b) Manutenzione del "buon funzionamento" (effettuando frequentemente le opportune verifiche) della connessione di rete privata virtuale (VPN) che permette attualmente la trasmissione dei contenuti informatici con crittografia attiva tra il server centrale comunale e le sedi distaccate sul territorio dei Vigili Urbani e dell'ufficio anagrafe di Perignano (apparati attivi utilizzati riportati nell'allegato A).
- c) Servizio assistenza per le attività di help desk on site da erogare mediante la presenza fissa di un tecnico presso le sedi comunali per quattro giorni alla settimana secondo il seguente orario: il lunedì dalle 09:00 alle 14:00 e dal mercoledì al venerdì dalle 09:00 alle 14:00.

L'Amministrazione, ha avviato un progetto per la realizzazione di un moderno SIT (Sistema Informativo Territoriale) in linea con le più recenti tecnologie disponibili sul mercato in modo da migliorare i servizi interni del reparto tecnico e quelli offerti alla cittadinanza tramite il sito www.comune.lari.pi.it. Attualmente le procedure sviluppate sono oggetto di verifiche interne per accertarne l'effettiva funzionalità e per predisporre l'iter necessario all'aggiornamento dei dati territoriali con relativa ed immediata pubblicazione sul web. I principali software utilizzati per l'elaborazione dei dati sono: Autocad, P.Mapper, MapServer.

Sarà compito dell'Impresa sviluppare il SIT utilizzando le procedure software in dotazione all'ente, già precedentemente reputate idonee alla realizzazione degli obiettivi prioritari dichiarati dall'amministrazione riportati di seguito:

- 1) Aggiornamento dei dati del progetto esistente con specifico riferimento alla variante parziale al regolamento urbanistico approvata con deliberazione di consiglio comunale n° 4 del 28/01/2010 e pubblicata sul b.u.r.t. n° 11 del 17/03/2010.

2) la numerizzazione, l'aggiornamento e l'implementazione del Catasto per gestione diretta della certificazione (controllo della consistenza catastale territoriale e dei relativi dati grafici e alfa-numeriche, recupero dei dati e delle carte esistenti, aggiornamento e integrazione dati con cartografia numerica vettoriale e catastale, gestione multipla e multisettoriale del "dato").

3) la realizzazione di una Toponomastica corretta ed informatizzata.

4) la realizzazione di un Sito Comunale dotato di prestazioni di consultazione cartografiche, con informazioni messe a disposizione dei cittadini, per la consultazione e la verifica delle posizioni catastali e fiscali. Con l'ausilio dei servizi cartografici interattivi (WebGIS), all'utente dovrà essere garantita la navigazione all'interno della cartografia prodotta secondo modalità semplificate di facile comprensione ed utilizzo, permettendo inoltre di eseguire ricerche mirate ed interrogazioni dei vari strati informativi, nonché la produzione e la stampa di porzioni di mappa alle varie scale proposte dal servizio utilizzato.

5) avviare a tale proposito l'integrazione delle varie basi informative comunali (anagrafe, tributi, concessioni edilizie, Catasto) e la messa a punto di una metodologia che, mediante la verifica delle informazioni disponibili ed il confronto con i contribuenti, consenta di rendere maggiormente attendibili gli archivi tributari, aumentare la capacità impositiva, migliorando al contempo il rapporto con i cittadini.

L'obiettivo del servizio richiesto consiste nel fornire personale qualificato e con nozioni acquisite tali da consentire a tutti i fruitori, con particolare riguardo al personale interno, l'accesso al sistema informatico comunale mediante l'utilizzo di procedure software aggiornate e tecnologicamente attuali, garantendo gli opportuni livelli di sicurezza e tutela della riservatezza delle informazioni presenti nelle banche dati; permettere inoltre un'efficace sfruttamento degli apparati comunali tramite attività di formazione e/o supporto, gestite direttamente o con l'ausilio delle società esterne già al momento fornitrici di servizi usufruiti dall'ente.

Al di fuori degli orari riportati per le attività di help desk on site, la ditta aggiudicataria dovrà garantire comunque la presenza in servizio durante l'orario di lavoro del Comune di Lari, il quale si articola su sei mattine, escluso la domenica, dalle 08.00 alle 13.00 e su due pomeriggi, lunedì e giovedì, dalle 14.00 alle 18.00. I tecnici della ditta aggiudicataria saranno autorizzati dal Comune di Lari ad accedere, negli orari precedentemente indicati, nei locali e nei modi previsti dai regolamenti comunali.

Gli interventi di tipo "on demand" saranno garantiti entro: quattro ore lavorative per gli interventi di assistenza critica (definiti in apposito elenco concordato tra le parti);

il giorno lavorativo successivo alla chiamata per tutti gli altri interventi. Si precisa che il sabato è da considerarsi giorno lavorativo.

Le condizioni minime richieste per l'assistenza sistemistica fuori "help desk on site" sono:

- Assistenza ai sistemi operativi esistenti;
- Ripristino del software di base e driver su postazioni di lavoro (tutte dettagliate in apposito elenco concordato tra le parti);
- Installazione e aggiornamenti degli applicativi gestionali per i quali il comune di Lari ha in essere apposito contratto di assistenza;
- Riconfigurazione e riattivazione di postazioni di lavoro e stampanti riallocate;
- Recupero dati (per quanto possibile);
- Installazione e configurazione di componenti ed accessori (schede di rete, dvd, cd, modem ecc...)

In caso di aggiudicazione del servizio la Ditta, con la stipula del contratto, si impegna ad erogare tutti i servizi di manutenzione e assistenza richiesti. Sarà necessario pertanto che ogni ditta partecipante, in relazione alle attività di assistenza per cui si propone, dimostri di avere adeguate professionalità interne per la gestione dei suddetti servizi che non possono essere delegati a terzi.

Per il servizio di assistenza a supporto delle attività di help desk on site, la ditta dovrà inoltre ridurre al minimo l'avvicendamento del personale dedicato al servizio facendosi carico degli eventuali affiancamenti necessari al passaggio di consegne tra tecnici. Il personale messo a disposizione dalla Ditta per tale servizio dovrà inoltre possedere sia la necessaria competenza tecnica sia una specifica capacità di relazionarsi con gli utenti del sistema informatico per interpretare e risolvere le esigenze che volta per volta saranno riportate nelle richieste di assistenza.

L'operato del personale che effettua il suddetto servizio sarà soggetto ad una verifica trimestrale.

Qualora, in occasione della verifica, venisse riscontrata la non idoneità del/dei tecnici che effettuano il servizio alle mansioni da svolgere, verrà trasmessa alla Ditta la relativa comunicazione con le motivazioni della non idoneità riscontrata.

Gli interventi di manutenzione dovranno essere eseguiti da personale tecnico specializzato dotato di idonea strumentazione per effettuare test e verifiche.

Art. 2 - Eventuale estensione del numero di postazioni soggette a manutenzione hardware

In relazione ai seguenti articoli (PC desktop completi di monitor, notebook, stampanti ed altre periferiche), nel periodo di validità del contratto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di estendere il numero di postazioni soggette a manutenzione Hardware. L'amministrazione, secondo quanto previsto dall'art. 125, comma 11, del D.Lgs 163/2006, per servizi o forniture oggetto del presente capitolato, inferiori a ventimila euro, potrà provvedere all'affidamento diretto da parte del responsabile del servizio alla ditta aggiudicataria, previa verifica tecnica dei prodotti proposti e dei relativi prezzi rispetto a quelli correnti di mercato. Qualora l'estensione riguardi tipologie di prodotti Hardware analoghi a quelli indicati nell'allegato A, la Ditta aggiudicataria si impegna a gestire tale eventuale incremento delle postazioni da mantenere garantendo, per esse, le medesime qualità di servizio al costo offerto in sede di gara fino ad un massimo di 70 unità totali.

Le eventuali estensioni dei prodotti in manutenzione verranno attivate tramite la seguente procedura:

1. il Comune di Lari, con uno schema analogo a quello dell'allegato A, comunicherà alla Ditta, in forma scritta, anche a mezzo fax, l'elenco dei nuovi apparati da mantenere (richiesta di estensione) e il periodo di manutenzione richiesto (da individuare entro e non oltre il periodo di durata del contratto);
2. la ditta risponderà confermando, sempre in forma scritta, l'accettazione in manutenzione dei nuovi prodotti al prezzo indicato in sede di gara.
3. La data di inizio manutenzione verrà concordata tra le parti entro e non oltre i 30 giorni successivi alla data di inoltro della richiesta di estensione.

Qualora la Ditta aggiudicataria non provvederà a confermare la propria accettazione entro i sette giorni successivi dalla comunicazione, detta accettazione si intenderà comunque per acquisita e la data di inizio manutenzione verrà indicata dall'Amministrazione comunale.

Art. 3 - Descrizione ambienti operativi

I sistemi operativi attualmente in uso presso le sedi interessate sono i seguenti:

- Windows 2000 Professional;
- Windows XP Professional;
- Windows Vista Business;
- Windows 2003 Server Standard;
- Windows 2000 Server Standard;
- Linux Slackware;

Art. 4 - Modalità di attivazione degli interventi

Per gli interventi di assistenza richiesti fuori, la ditta dovrà mettere a disposizione una procedura informatica per l'invio, tramite Internet delle segnalazioni relative ad un intervento di manutenzione. Tale procedura dovrà prevedere un messaggio di riscontro di ricezione trasmesso ad una casella di posta elettronica del comune o una analoga forma di riscontro alternativa alla precedente. La ditta dovrà mettere a disposizione anche ulteriori canali (fax, telefono, ...) per l'inoltro delle segnalazioni in caso di malfunzionamenti nella rete Internet. La ditta aggiudicataria dovrà garantire la funzionalità dei suddetti sistemi di ricezione delle chiamate tutti i giorni feriali (sabato compreso) nei seguenti orari:

- dalle 08:00 alle 13:00
- dalle 15:00 alle 18:00

La segnalazione dovrà riportare la tipologia ed il nominativo del Referente dell'Amministrazione.

Per gli interventi eventualmente aperti dopo le ore 17:30, i tempi di ripristino verranno calcolati a partire dalle ore 8.00 del primo giorno feriale successivo (sabato compreso).

Le attività di assistenza per il servizio di help desk saranno coordinate volta per volta da un referente del servizio finanziario a cui il tecnico della ditta dovrà costantemente riferirsi per la pianificazione delle attività da svolgere.

Art. 5 - Rendicontazione degli interventi

5.1 - Assistenza on demand e manutenzione hardware

Per ciascun intervento di assistenza sistemistica e manutenzione hardware la ditta produrrà un rapporto riepilogativo dell'attività svolta. Il documento dovrà indicare, per ciascun intervento erogato nel periodo di riferimento, i seguenti dati:

- tipologia di intervento;
- luogo di esecuzione;
- data ed ora di inizio - data ed ora di fine;
- descrizione dettagliata delle attività svolte;
- elenco delle eventuali parti sostituite;

- Nominativi dei tecnici impegnati;
- Firma dei tecnici.

Detto rapporto dovrà essere controfirmato dal Referente del servizio finanziario U.O. informatizzazione designato dall'Amministrazione.

Tale rapporto di intervento costituirà l'unico elemento di rendicontazione dell'attività svolta.

5.2 - Servizi di assistenza help desk on site

Le attività svolte per il servizio di assistenza help desk on site dovranno essere rendicontate mediante un rapporto mensile che andrà controfirmato dai referenti informatici designati dall'Amministrazione.

Art. 6 – Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo del servizio è quello offerto dall'aggiudicatario in sede di gara. Detto corrispettivo resta fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto.

Art. 7 - Condizioni del servizio

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione (vitto e alloggio compresi) per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

La ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del contratto. In ogni caso, la ditta si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate. La ditta è tenuta ad utilizzare tutte le cautele e i possibili accorgimenti di natura tecnica e organizzativa per assicurare che il trattamento dei dati comunali effettuato dal personale tecnico nell'esercizio delle funzioni di assistenza e manutenzione avvenga nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di privacy e di sicurezza. Particolari accorgimenti dovranno inoltre essere adottati dai tecnici della Ditta per la corretta custodia e l'uso delle password (applicative o di sistema) eventualmente comunicate per lo svolgimento delle mansioni previste dal contratto.

L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni ed altro che dovesse accadere per qualsiasi causa, al personale della ditta aggiudicataria, nell'esecuzione del servizio, convenendosi che a tale riguardo qualsiasi onere è già compensato e compreso nel corrispettivo contratto.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, resteranno ad esclusivo carico della ditta, la quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione.

La ditta aggiudicataria si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Le attività da svolgersi presso gli uffici dovranno essere eseguite senza interferire con il normale lavoro degli uffici e senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto.

La ditta aggiudicataria rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'amministrazione contraente e/o da terzi autorizzati.

La ditta aggiudicataria risponde per danni alle persone e alle cose che possono derivare al Comune per fatto suo o dei suoi dipendenti nell'espletamento del servizio manutentivo, tenendo perciò sollevato ed indenne il Comune da qualsiasi protesta o molestia che al riguardo venisse mossa.

L'aggiudicatario è inoltre responsabile del buon andamento del servizio manutentivo ad esso affidato e delle passività nelle quali il Comune dovesse incorrere per l'inosservanza di obblighi facenti carico direttamente a lui ed al personale da lui dipendente.

L'aggiudicatario è tenuto pertanto alla stipula di specifica copertura assicurativa che tenga indenne il Comune di Lari da tutti i rischi che possono derivare dalla propria attività e da qualsiasi natura determinati, salvo quelli derivanti da azione di terzi o cause di forza maggiore. Il massimale di detta polizza dovrà essere pari almeno ad €. 120.000,00. Qualora l'aggiudicatario fosse già in possesso di una polizza assicurativa, la stessa dovrà essere integrata con una estensione specifica per l'appalto di servizi in oggetto.

La ditta aggiudicataria si impegna ad avvalersi di personale specializzato; detto personale potrà accedere negli uffici dell'Amministrazione nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere della ditta aggiudicataria verificare preventivamente tali procedure.

La ditta aggiudicataria si impegna a consentire all'Amministrazione di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione del servizio, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Art. 8 - Termini e condizioni di pagamento

Il prezzo di aggiudicazione verrà liquidato in canoni bimestrali posticipati (con liquidazione entro 30 gg. dalla data del ricevimento della fattura), tramite il servizio di Tesoreria Comunale. La liquidazione potrà venire sospesa nei casi in cui siano in corso contestazioni di addebiti alla ditta aggiudicataria.

Art. 9 - Risoluzione del contratto

Qualora il Comune rilevi gravi deficienze e/o difformità rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, previa contestazione con raccomandata a.r., potrà sospendere il servizio appaltato.

Il Comune si riserva inoltre la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto qualora vengano trasmesse alla ditta almeno due dichiarazioni di non idoneità a seguito delle verifiche trimestrali previste dall'Art. 1.

Art. 10 - Subappalto e cessione del contratto

E' vietata la cessione del contratto ed il subappalto.

Art. 11 - Responsabile tecnico

La Ditta aggiudicataria dovrà incaricare un responsabile tecnico entro 15 giorni dall'aggiudicazione. Egli sarà l'**unico referente tecnico** della ditta nei confronti del Comune di Lari.

Art. 12 - Consegna del servizio

Prima di procedere all'affidamento dell'incarico la ditta potrà avvalersi, di una verifica a campione dell'infrastruttura hardware e software da assistere e da mantenere.

In tale occasione verrà sottoscritto dalle parti un verbale di consegna degli apparati da mantenere che ne attesti anche la piena funzionalità.

La data del suddetto verbale individua l'inizio dell'appalto.

Qualora la ditta rifiuti la sottoscrizione del verbale verrà considerata rinunciataria e dovrà risarcire al Comune gli eventuali danni causati.

Art. 13 - Aggiudicazione e durata del servizio

Il contratto ha la durata di due anni con decorrenza dalla data di aggiudicazione definitiva.

L'aggiudicazione è effettuata dal Comune in esito ai risultati della gara ed è comunicata alla Ditta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

E' facoltà del Comune, a suo insindacabile giudizio, di non dare luogo ad alcuna aggiudicazione, come pure procedere all'aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida, purché meritevole di attenzione.