

Comune di Casnigo

Provincia di Bergamo

CAPITOLATO PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE, DEL POLO SCOLASTICO E DELLA BIBLIOTECA - BIENNIO 2018-2020

PREMESSA

Il Comune di Casnigo intende acquisire il servizio di manutenzione e assistenza sistemistica del S.I.C. (Sistema Informativo Comunale), del sistema informativo del polo scolastico e del sistema informativo della biblioteca comunale nel loro complesso costituito da reti informatiche collegate in *intranet* e ad internet comprendenti:

- dispositivi *hardware* (quali *server*, *nas*, apparati di *networking*, *storage*, *ups*, *personal computer*, stampanti, scanner, ecc.)
- dispositivi *software* (quali sistemi operativi vari Microsoft o Linux (Ubuntu o altre distribuzioni basate su Debian...), *active directory* e gestione utenti sul *server*, nonché applicativi d'ufficio)

con esclusione dei soli applicativi gestionali specifici e degli apparati a nolo.

Art. 1

Definizione dei contraenti

Nel contesto del presente Capitolato Speciale d'appalto, con la parola "Stazione Appaltante" o "Committente" verrà indicato il Comune di Casnigo, Via Raimondo Ruggeri 38 24020 – Casnigo (BG) e con "Fornitore" o anche "Impresa Appaltatrice" o "Appaltatore" l'impresa specializzata aggiudicataria del presente appalto.

Art.2

Oggetto dell'appalto

Affidamento del servizio di manutenzione e assistenza sistemistica avanzata per il Sistema Informativo Comunale, del sistema informativo del polo scolastico e del sistema informativo della biblioteca comunale nel loro complesso come specificato in premessa ed evidenziato e dettagliato negli articoli successivi.

Art.3

Importo dell'appalto

L'importo a base d'asta oggetto del presente appalto ammonta a **€ 24.000,00**, IVA esclusa, per **ventiquattro mesi**; a norma di legge, detto importo si intende comprensivo di ogni altra spesa di cui al presente capitolato.

L'importo a base d'asta è così composto:

- Servizio di assistenza sistemistica *all-inclusive*;
- Software Antivirus per 20 *client* e 3 *server*;
- Servizio *backup* in *cloud*;
- Pacchetto di 20 ore ad anno solare per interventi straordinari (a consumo);

L'importo della fornitura oggetto del presente appalto rimarrà invariata per tutta la durata del contratto.

Art. 4

Oggetto del servizio

Servizio di assistenza tecnica, manutenzione sistemistica e manutenzione software relativo ai sistemi informativi specificati negli articoli precedenti ed elencati nell'"Elenco analitico" (allegato A).

Art. 5

Durata del servizio

Il servizio avrà la durata di 24 mesi dalla data di stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. 50/2016. Tuttavia, è fatto, in ogni caso, obbligo all'appaltatore di accettare una eventuale proroga limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante (ai sensi dell'art. 106, comma 11).

È fatto obbligo, inoltre, all'appaltatore, alla scadenza del contratto di fornire tutte le informazioni necessarie sullo stato di fatto (*hardware* e *software*) dei vari servizi informativi oggetto del presente appalto al nuovo affidatario.

Art. 6

Caratteristiche del servizio

Ai termini e alle condizioni previste da questo contratto, che costituiscono una pattuizione unica e inscindibile, l'Impresa Appaltatrice si impegna a fornire all'Ente i servizi per i prodotti e le procedure riportati nell'allegato A che costituisce allegato tecnico al presente capitolato.

L'allegato A descrive al Fornitore i sistemi informativi della Stazione Appaltante e i servizi da erogare oggetto del presente appalto.

È possibile che durante il corso del contratto il sistema informativo dell'Ente possa essere modificato. Nel caso di variazioni per aggiornamenti tecnologici (es: sostituzione di un apparato con altro apparato di nuova generazione o sostituzione di un *software* di gestione) il Fornitore si impegna a fornire al Comune, senza variazioni di corrispettivo, i medesimi servizi provvedendo alle azioni necessarie per far sì che i nuovi apparati o i nuovi *software*, vengano pienamente integrati nel sistema informativo dell'Ente.

Nel caso di variazioni per ampliamenti tecnologici (es: aggiunta di un *server* fisico o virtuale e/o aggiunta di un *software* di sistema o di gestione) il Fornitore si impegna a fornire al Committente i medesimi servizi provvedendo alle azioni necessarie per far sì che i nuovi apparati o i nuovi *software*, vengano pienamente integrati nei sistemi informativi del Committente medesimo. In tal caso, se gli ampliamenti sono marginali rispetto alle strutture informatiche dell'Ente e rientrano fino ad un massimo del 15% delle strutture stesse, l'attività del Fornitore si intende ricompresa nel corrispettivo pattuito. Nel caso di ampliamenti significativi che eccedono il valore del 15% della struttura informatica dell'Ente nel suo complesso si procederà alla quantificazione economica integrativa, proporzionale al valore del presente contratto.

I prodotti e/o procedure oggetto di ampliamenti saranno riportati in un nuovo allegato tecnico che costituirà integrazione dell'allegato A.

Art.7

Specifiche esecutive del servizio

Il Fornitore deve supportare l'ente al fine di garantire piena funzionalità di tutte le attrezzature informatiche ed intervenire per risolvere eventuali problematiche.

Art.8

Termini del servizio

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente contratto, il Fornitore dovrà intervenire in accordo e/o su segnalazione del Referente dell'Ente.

Il Fornitore dovrà pure garantire la presenza di un tecnico presso le sedi (fra quelle elencate nell'allegato A) indicate dall'ente in base alle esigenze dell'ente stesso, per 9 ore mensi-

li, suddivise in due interventi: queste ore verranno utilizzate per controllare le funzionalità dei server, la struttura di rete, i backup periodici, e soprattutto per le necessità che di volta in volta vengono richieste (ad esempio: installazione di un software, stampante, risoluzione di piccoli problemi, help desk, ecc.).

In particolare, si prevedono le seguenti modalità di intervento:

➤ **INTERVENTI MANUTENTIVI E ASSISTENZIALI**

Il Fornitore erogherà inoltre all'Ente gli interventi necessari al fine di ripristinare la piena e completa funzionalità del Sistema Informativo dell'Ente, provvedendo alla sollecita eliminazione degli inconvenienti, secondo la seguente tempistica:

a) per tutte le tipologie di problemi di natura bloccante per il server e/o per gli apparati di rete, intervento max entro 1 giorno lavorativo, risoluzione del guasto max entro 2 giorni lavorativi dalla chiamata;

b) per le attrezzature in genere in uso al personale dell'Ente l'intervento dovrà avvenire max entro 3 giorni lavorativi.

➤ **INTERVENTI PROGRAMMATI**

Il Fornitore erogherà presso l'Ente 9 ore mensili suddivise in due mezze giornate al fine di verificare lo stato del Sistema Informativo dell'Ente e pianificare ovvero provvedere alla esecuzione dei servizi previsti dal contratto.

Infine, il budget delle ore straordinarie a consumo, di cui all'art. 3, potrà invece essere utilizzato per attività extra o che richiedano tempistiche differenti (ad esempio: installazione nuovo server o ripristino di situazioni bloccanti al server e/o agli apparati di rete, ecc.), previo accordo.

Art.9

Penalità

La ditta, senza esclusione di eventuali conseguenze penali, è soggetta a sanzioni pecuniarie, nei casi:

- se effettua con ritardo la fornitura del servizio così come stabilito agli articoli precedenti;
- se si rende colpevole di manchevolezze e deficienze nella qualità del servizio o dell'attività prestata;
- se effettua in ritardo gli adempimenti prescritti relativi alla eliminazione di difetti o imperfezioni;
- se non ottempera agli obblighi derivanti dal presente capitolato;
- se non effettua, o effettua con ritardo, il ripristino delle procedure rifiutate al collaudo;
- anche solamente per una singola mancata attuazione delle clausole del presente capitolato.

Art.10

Importo della penale

Nei casi di cui all'art. 9 del presente capitolato verrà applicata una penale in misura dell'1% del valore del contratto per ogni decade maturata di ritardo, calcolata sull'ammontare complessivo del contratto, salvo la facoltà di risoluzione del contratto, ove il ritardo superi il termine di 20 giorni.

Nel caso di mancato intervento entro i termini previsti per guasti di natura bloccante al server e/o agli apparati di rete verrà applicata una penale in misura dell'1% del valore del contratto per ogni giorno maturato di ritardo, calcolata sull'ammontare complessivo del contratto, salvo la facoltà di risoluzione del contratto, ove il ritardo superi il termine di 10 giorni.

Nel caso di manchevolezze o deficienze gravi delle prestazioni fornite, verrà applicata una penale calcolata in misura del 5% dell'ammontare complessivo del contratto, salvo la risoluzione del contratto per i casi di dolo o colpa grave.

Art.11

Qualità del personale

Il personale selezionato dal Fornitore per svolgere tutte le attività oggetto del presente capitolato dovrà soddisfare senza deroga alcuna le seguenti caratteristiche :

- possedere capacità di gestire in modo ordinato la propria attività
- possedere caratteristiche di cordialità e fattività nella gestione dei rapporti con i colleghi ed il personale dell'Ente
- possedere capacità di gestire con gentilezza e disponibilità eventuali interazioni con l'utente
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti *hardware* e *software* che costituiscono il sistema informatico del Comune, del Polo e della Biblioteca
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutto il *software* di base di norma installato su *server* e *personal computer* (sistemi operativi Windows, *driver* di periferiche, *suite* di protezione *Protection Service for Business WorkStation* e *Server*)
- possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software applicativi installati su *personal computer* (Ms Office, visualizzatori PDF, *browser*, *client* di posta, etc)
- possedere conoscenze tecniche di base sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di *networking*
- possedere elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo *hardware* e *software*
- essere propositivi nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente basandosi sulla diagnosi del problema stesso e sulla *knowledge-base* di problematiche simili affrontate in precedenza
- essere in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta e di mantenere costantemente aggiornato il *knowledge-base* delle problematiche e delle corrispondenti soluzioni trovate mediante l'utilizzo del software aziendale.

Art. 12

Responsabilità

1. Il Fornitore è responsabile per gli eventuali danni diretti o indiretti di qualsiasi natura subiti dall'Ente o da terzi in conseguenza delle attività oggetto del presente capitolato e delle prestazioni in esso previste. Il Fornitore si impegna altresì ed espressamente a tenere indenne l'Ente da qualsiasi richiesta di risarcimento danni eventualmente avanzate da terzi. In ogni caso il limite massimo dell'importo dell'eventuale risarcimento dei danni dovuto, per qualsiasi ragione, dal Fornitore all'Ente sarà pari all'ammontare del canone annuo di manutenzione tranne nei casi di dolo o colpa grave. L'Ente riconosce in ogni caso che semplici difetti di funzionamento dei programmi o ritardi nella prestazione da parte del Fornitore degli interventi manutentivi previsti dal presente contratto che non comportino danno grave e certo per l'Ente, non possono mai giustificare qualsiasi richiesta di risarcimento danni. Il Fornitore non sarà comunque responsabile qualora il servizio non possa essere reso per cause di forza maggiore o non imputabili allo stesso.

2. Qualora il servizio risultasse, a giudizio motivato e comprovato del Comune, in tutto o in parte non conforme a quanto prescritto nel presente capitolato, Il Comune, previa giusta comunicazione scritta al Fornitore, si riserva la facoltà di rivolgersi ad altra ditta specializzata per far svolgere il servizio in danno e solo per provata giusta causa.

Art. 13

Condizioni economiche

Sono previste le seguenti scansioni di pagamento:

- Servizio di assistenza sistemistica all-inclusive: pagamento trimestrale posticipato
- Software Antivirus per 20 client e 3 server: pagamento annuale anticipato
- Servizio *backup* in *cloud*: pagamento biennale anticipato
- Pacchetto di 20 ore per interventi straordinari: a consumo e consuntivo a fine anno

Art. 14

Tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta si impegna al rispetto di quanto previsto dall'articolo 3 della legge 136/2010 – tracciabilità dei flussi finanziari. Nel caso in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa, si avrà la risoluzione di diritto del presente contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile. Ove l'impresa aggiudicataria abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al sopracitato articolo 3, deve procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente. L'impresa aggiudicataria si impegna a inserire le clausole relative al presente articolo, a pena di nullità assoluta, anche nei contratti stipulati con eventuali subappaltatori e subcontraenti.

Art. 15

Fatturazioni e pagamenti

Il pagamento avverrà, entro 30 giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura elettronica.

La fornitura di eventuali pezzi di ricambio e/o *hardware* dovrà essere preventivamente autorizzata, a seguito di presentazione di opportuno preventivo, ed impegnata prima della fatturazione.

L'Impresa Appaltatrice è tenuta a fornire all'Ente qualsiasi documentazione comprovante le relative prestazioni inerenti a ogni fattura allegando i rapportini degli interventi effettuati, datati e controfirmati dal Responsabile del Servizio Tecnico del Comune all'uopo designato.

I pagamenti sono subordinati alla verifica della regolarità della fornitura da parte del Comune e della regolarità contributiva anche mediante il sistema Equitalia servizi s.p.a. in conformità alle disposizioni introdotte dal D.Lgs. 03/10/2006 n. 262 convertito in L. n.286/2006 e s.m.i.. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario intestato all'Impresa, secondo le modalità previste in materia di contabilità degli Enti Pubblici.

Art. 16

Disposizioni riguardanti l'Impresa

L'Impresa Appaltatrice si obbliga per sé e per i propri eredi ed aventi causa.

In caso di morte del legale rappresentante dell'Impresa è facoltà della Stazione Appaltante scegliere, nei confronti degli eredi ed aventi causa, tra la continuazione o la risoluzione del contratto.

In caso di fallimento o di Amministrazione controllata dell'Impresa, l'appalto si intende revocato e l'Amministrazione provvederà a termini di legge.

Art. 17

Disdetta del contratto da parte dell'impresa

In caso di disdetta del contratto da parte dell'impresa, prima della scadenza convenuta, senza giustificato motivo o giusta causa, la Stazione Appaltante oltre a trattenere l'intero deposito cauzionale provvederà ad addebitare le maggiori spese comunque derivanti dalla assegnazione del servizio ad altra impresa, restando impregiudicato, in ogni caso, il risarcimento di ulteriori eventuali danni.

Art. 18

Risoluzione del contratto e clausola risolutiva espressa

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- per motivi di pubblico interesse;
- in caso di frode, grave negligenza, contravvenzione agli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessione dell'Azienda, cessazione di attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della ditta;
- in caso di subappalto non autorizzato dall'Amministrazione;
- sussistenza di una o più cause interdittive di cui al D. L.vo 06/09/2011 n. 159 (normativa antimafia);

in ogni altro caso previsto dalla normativa vigente.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione, notificata al Fornitore a mezzo raccomandata A/R o P.E.C., con cui il Comune di Casnigo dichiara di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa per le situazioni verificatesi.

Il Comune di Casnigo potrà recedere dal contratto qualora nuove norme in materia di diritto allo studio o disciplinanti il funzionamento del Comune dovessero comportare una gestione incompatibile con le modalità ed i termini stabiliti tra le parti con il presente capitolato.

Art. 20

Trattamento dei dati personali e Tutela della privacy

E' fatto obbligo l'osservanza di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali.

Le parti si impegnano al rispetto dei principi di concretezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza di ogni singola persona o ditta.

La Stazione Appaltante è tenuta a trattare i dati personali acquisiti in modo lecito esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento dell'appalto.

L'Impresa Aggiudicataria con la sottoscrizione del contratto si impegna a non utilizzare per fini propri, o comunque non connessi con l'espletamento dell'appalto, i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

Art. 21

Disposizioni Generali e Finali

1. Le eventuali analisi, progettazioni di nuovi pacchetti applicativi o procedure sistemiche, saranno oggetto di altro accordo tra le parti.
2. Qualsiasi modifica a questo contratto dovrà risultare da atto scritto firmato da ambo le parti.
3. A tutti i fini di questo contratto le parti eleggono domicilio i luoghi indicati come sede sociale nell'istestazione.
4. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra l'Amministrazione e l'Impresa Appaltatrice nell'esecuzione del contratto, comprese quelle riguardanti l'interpretazione del presente capitolato, le parti ricorreranno all'Autorità Giudiziaria e sarà competente il Foro di Bergamo.
5. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dai suoi allegati, si rinvia alle disposizioni di legge e ai regolamenti vigenti in materia e alle norme del Codice Civile in quanto applicabili.