



COMUNE DI POMARANCE
PROVINCIA DI PISA

Capitolato speciale per l'affidamento del servizio di assistenza hardware e software degli apparati del sistema informatico comunale, di amministrazione del sistema informatico e custodia degli archivi fisici CIG Z22145AA94

Art.1) Oggetto del servizio e durata dell'appalto

Il servizio ha per oggetto la manutenzione e l'assistenza hardware e software degli apparati del sistema informatico comunale, l'amministrazione del sistema informatico e la custodia degli archivi fisici presso l'ente. L'affidamento con decorrenza dal 01/06/2015 terminerà il 31/10/2015.

Art. 2) Condizioni generali -

Costituisce oggetto dell'appalto la prestazione dei servizi sotto elencati a cura e spese della Società affidataria dietro pagamento dell'importo orario offerto in sede di gara per le ore effettuate alle condizioni di cui alla lettera d'invito. Il servizio comprende:

- ❖ la manutenzione ed assistenza al sistema informatico con le modalità di cui al successivo art. 3.1;
- ❖ l'amministrazione del sistema informatico e custodia degli archivi fisici presso l'ente con le modalità di cui al successivo art. 3.1.2;
- ❖ l'eventuale trasporto degli apparati da riparare nella sede dove avverrà la manutenzione;

Art. 3) Descrizione del servizio

3.1. Manutenzione e assistenza hardware e software del sistema informatico

La società affidataria dovrà svolgere, al fine di garantire sempre l'ottimale funzionamento del sistema informatico, attività periodiche indipendenti dalle richieste di intervento da programmare con l'ente e interventi di assistenza e manutenzione sugli apparati dell'Ente su richiesta.

3.1.1. Le attività periodiche indipendenti dalle richieste di intervento, da programmare con l'ente, sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo quelle di seguito indicate:

1) amministrazione completa del dominio di rete windows 2003 attraverso:

- a. attività di installazione, configurazione e gestione di server e postazioni client;
- b. creazione e gestione di gruppi, utenti e risorse in funzione dell'unità operativa di appartenenza;
- c. assegnazione dei privilegi di accesso alle risorse e ai dati disponibili all'interno del dominio;
- d. gestione DNS, gestione DHCP, WINS, Active Directory;
- e. creazione e gestione delle cartelle di archiviazione dei dati e del file system distribuito;
- f. backup e ripristino degli oggetti del dominio;

2) gestione centralizzata del dominio interno di posta elettronica, attraverso operazioni di creazione delle e-mail, backup periodico, eventuale ripristino dei messaggi, controllo e rimozione di virus, spyware e spam e blocco di tentativi di intrusione;

3) gestione della rete telematica (LAN), attraverso attività di controllo ed assegnazione degli accessi, installazione degli aggiornamenti software, controllo e ripristino del funzionamento sia degli apparati attivi (SWITCH, router) che dei componenti passivi, riparazione e/o sostituzione dei componenti attivi e passivi, con parti fornite dall'ente, nonché prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime;

- 4) controllo e gestione dell'accesso ad internet, con il mantenimento e/o il ripristino del corretto funzionamento di router, modem hdsi, firewall e degli altri applicativi software che l'ente eventualmente usa per controllare e/o limitare la navigazione degli operatori e bloccare i tentativi di intrusione di programmi pericolosi;
- 5) assistenza hardware e sistemistica atta ad ottenere il ripristino del normale funzionamento dei personal computer e delle periferiche attraverso ad esempio interventi di riconfigurazione e/o reinstallazione dei dispositivi e del software base e applicativi;
- 6) assistenza sistemistica di base alle aziende che forniscono gli applicativi software specifici ai vari uffici, costituita da attività di controllo dell'accesso al sistema ed alla rete, installazione e configurazione del software di base, configurazione dei DBMS, configurazione degli applicativi ecc.;
- 7) aggiornamento periodico del software di base, degli antivirus e del firewall attraverso l'installazione degli aggiornamenti messi a disposizione dalle case produttrici di software per correggere i difetti dei programmi o dei sistemi operativi utilizzati;
- 8) help desk di primo livello agli uffici, anche con utilizzo di software di controllo remoto. Tracciatura, risoluzione e chiusura della chiamata;
- 9) help desk di secondo livello agli uffici, anche mediante l'utilizzo di contratti di assistenza già in essere a favore dell'ente;
- 10) esecuzione delle attività tecniche pianificate e mantenimento dei report delle attività effettuate;
- 11) gestione delle postazioni di lavoro con aggiunta, rimozione e aggiornamento periodico e relative configurazioni dei client in ambiente Windows e Linux;
- 12) installazione aggiornamenti software per applicativi gestionali specifici dei singoli uffici e sistemi operativi;
- 13) coordinamento delle attività e degli interventi di tecnici di manutenzione hardware e ditte fornitrici;
- 14) attività di supporto tecnico informatico agli uffici (sistema operativo base, prodotti di office automation, caselle di posta, ecc.);
- 15) analisi delle criticità del sistema e formulazione di proposte di miglioramento;
- 16) supporto progettuale ed operativo in ogni attività dell'Ente relativa a tematiche informatiche;
- 17) monitoraggio attività di backup e ripristino dei dati;
- 18) attività sistemistiche di configurazione e mantenimento del dominio, delle policy di sicurezza e degli utenti e dei relativi profili (active directory, ecc);
- 19) realizzazione delle misure disciplinate nel DPS;
- 20) ogni altra attività di supporto di tipo informatico non elencato ma indispensabile per l'ottimale funzionamento del sistema informatico;
- 21) gestione sistema VOIP e relativa assistenza, manutenzione, programmazione e conduzione degli apparati, nel momento dell' attivazione;
- 22) partecipazione, in qualità di referente dell'Amministrazione, agli incontri, riunioni o altre iniziative, in cui è necessario un supporto e una consulenza strettamente tecnica;

23) supporto all'Amministrazione nell'ambito dei progetti RTRT o nell'ambito di altri progetti di finanziamento, con particolare riferimento agli adempimenti relativi alla società dell'informazione e della conoscenza (UNCEM/RTRT).

3.1.2 La Società dovrà garantire, previa richiesta dell'ente, a titolo esemplificativo, interventi di assistenza e manutenzione sugli apparati di proprietà comunale ed in dotazione per :

1. mal funzionamenti di qualsiasi apparato hardware utilizzato nel sistema informatico;
2. installazione di nuovi apparati hardware e/o nuovi programmi software;
3. aggiornamento dei software applicativi utilizzati (ad esempio S.I.C.I. dello Studio K o Ascot Web dell'Insiel);
4. mal funzionamenti dei software applicativi utilizzati;
5. mal funzionamenti della rete dati;
6. mal funzionamenti della connessione con le sedi distaccate;
7. problematiche legate alla presenza di virus, worm, spyware su apparati PC client;
8. mal funzionamenti del servizio di gestione del VOIP;
9. mal funzionamenti della connessione ad Internet.

L'ente provvederà a chiedere per scritto (anche utilizzando lo strumento dell'e-mail) l'intervento della Società affidataria.

La Società si obbliga ad intervenire nei tempi e modi sotto indicati.

L'intervento avrà luogo principalmente on-site presso le sedi indicate nella richiesta.

Ad esclusione degli interventi nella sala server, tutti gli altri interventi dovranno essere effettuati durante l'orario di servizio.

Nel caso in cui l'attività di manutenzione dovesse protrarsi oltre tale orario potrà essere consentita la prosecuzione della stessa una volta acquisita la disponibilità dell'utilizzatore dell'elaboratore o di altro personale per il presidio dei locali.

In casi particolari l'intervento potrà anche essere effettuato da remoto, dietro idonea documentazione comprovante la durata dell'intervento; purché la Società predisponga una connessione sicura tra la sua sede dotata di IP pubblico e statico ed il sistema informatico comunale. Non sono permesse connessioni da IP dinamici e/o tramite software che utilizzano server terzi per la connessione (ad esempio Team Viewer). In ogni caso l'intervento deve avvenire entro le 24 ore.

3.2 Amministrazione del sistema informatico e custodia degli archivi fisici

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, in ottemperanza alle disposizioni per l'attuazione delle misure minime di sicurezza richieste, il Responsabile della gestione del contratto, dovrà svolgere a titolo esemplificativo le attività di seguito indicate per **l'amministrazione del sistema informatico e la custodia degli archivi fisici:**

- ❖ verificare la rispondenza del sistema informatico comunale rispetto alle norme emanate dal Garante della Privacy e provvedere agli adempimenti necessari in relazione alle disposizioni di legge in materia di trattamento dei dati;
- ❖ gestire il sistema informatico in base alle disposizioni del D.Lgs 196/2003, del relativo allegato "B" e dei successivi disciplinari tecnici;
- ❖ collaborare con il titolare ed i responsabili del trattamento dei dati al fine di esercitare un doveroso controllo sulle attività effettuate dagli incaricati al trattamento, affinché le azioni svolte siano rispondenti alle norme vigenti con particolare riferimento alla liceità e correttezza del trattamento dei dati;
- ❖ sovrintendere alle attività di salvaguardia degli archivi, individuare un preposto alla custodia delle password e provvedere, in collaborazione con il preposto alla custodia, affinché siano assegnate le parole chiave di accesso al sistema agli utilizzatori che ne abbiano facoltà;
- ❖ provvedere ad attivare un efficace sistema giornaliero di copia degli archivi fisici di dati;

- ❖ predisporre, mediante adeguati strumenti, tutte le misure idonee a limitare danni conseguenti a guasti tecnici, violazioni del sistema, virus informatici e quanto altro possa mettere a rischio i dati aziendali;
- ❖ curare l'aggiornamento periodico dei programmi antivirus in conformità al disposto dell'allegato B del D. leg.vo 196/2003;
- ❖ verificare la situazione del software installato, sia per una maggiore tutela nei confronti dei programmi che potrebbero danneggiare il sistema sia per dare attuazione al rispetto delle norme sulla tutela dei diritti d'autore;
- ❖ assegnare agli utilizzatori dei terminali i codici di autenticazione (userid e password) e gestire gli stessi in base ai disposti dell'allegato B del D. Leg.vo 196/2003;
- ❖ predisporre ed aggiornare, in collaborazione con il titolare o i responsabili del trattamento, il sistema di sicurezza in base alle disposizioni degli articoli 31,33 e 34 del D. leg.vo 196/2003;

Custodia archivi fisici:

- ❖ verificare la rispondenza del sistema di archiviazione comunale e di accesso agli archivi rispetto alle norme di sicurezza emanate dal garante della privacy;
- ❖ collaborare con il titolare ed i responsabili del trattamento dei dati al fine di valutare la rispondenza delle misure adottate, rammentando che in termini di sicurezza la norma impone l'obbligo di conservare gli archivi in luoghi di accesso controllato e l'utilizzo di mobili e cassette chiudibili a chiave;
- ❖ collaborare alle attività di salvaguardia degli archivi mediante accurato controllo dell'accesso ai locali ove sono custoditi i dati e gli elaboratori contenenti gli archivi di questa Amministrazione.

Art. 4) Modalità e luogo di esecuzione del servizio -

La Società affidataria nominerà, entro dieci giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, un operatore tecnico ed un coordinatore.

L'attività della Società presso il Comune di Pomarance dovrà essere svolta da non più di n. 2 tecnici per ogni figura professionale. L'orario effettuato dagli operatori sarà rilevato con la fornitura di badge.

I tecnici dovranno essere in possesso di un diploma di istruzione secondaria di 2° grado o di un titolo di studio superiore.

Il servizio prevede il presidio presso l'Ente dei tecnici e la disponibilità della Società a supportarli nel caso gli stessi lo necessitino.

L'Ente si impegna a:

- indicare il referente con cui la società dovrà interfacciarsi;
- fornire alla Società tutta la documentazione necessaria allo svolgimento dell'attività;
- garantire l'accesso ai locali durante il periodo di svolgimento del servizio;
- mettere a disposizione un'adeguata postazione di lavoro.

La Società dovrà concordare con l'ente l'organizzazione dei servizi in appalto e garantire in ogni modo un servizio di reperibilità e pronto intervento.

Al fine di un'ottimale organizzazione del servizio e di una puntuale verifica del rispetto delle condizioni minime offerte l'aggiudicatario provvederà a compilare apposito rapporto di servizio con cadenza mensile, controfirmato per accettazione dal referente comunale, contenente le azioni effettuate.

Nel caso di guasti bloccanti, l'Ente segnalerà tempestivamente all'aggiudicatario a mezzo telefono, e-mail o fax i problemi da risolvere con le tempistiche minime pattuite.

La Società affidataria si impegna ad installare presso questa Amministrazione uno strumento di gestione degli interventi tecnici. Terminato l'appalto lo strumento dovrà rimanere nella disponibilità del Comune.

Tale strumento deve permettere le seguenti funzionalità minime:

1. creare/modificare la scheda di ogni apparato hardware del sistema con le relative caratteristiche;

2. inserire su tale scheda tutti i software installati sull'apparato personal computer o server;
3. aprire una scheda di intervento riportante le attività espletate e quelle ancora da compiere;
4. creare un account utente per il referente comunale al fine di valutare le modalità con cui la Società affidataria espleta il servizio.

In tutti i casi in cui il guasto di un apparato richieda un intervento che non possa essere chiuso entro la giornata lavorativa e che il guasto sia tale da creare una mancanza grave dei servizi normalmente prestati, la Società deve, entro il successivo giorno lavorativo, fornire temporaneamente un apparato sostitutivo configurato per l'idoneo funzionamento.

Nel caso in cui, per portare a termine l'intervento, sia necessario trasportare l'apparato presso la sede della Società è necessario il preventivo assenso del referente comunale.

Le spese di trasporto da e verso gli uffici comunali sono a carico della Società.

Qualora in occasione degli interventi di manutenzione, emerga l'esigenza di sostituire un componente o l'intera apparecchiatura con una nuova, avente comunque marchio e caratteristiche tecniche/funzionali non inferiori a quella da sostituire, la Società dovrà farne specifica attestazione nella scheda di intervento tecnico sopra indicata.

Art. 5) Nuove attrezzature ed applicativi

L'Amministrazione si riserva la facoltà di integrare, ampliare o modificare le dotazioni

Art. 6) Penali, risoluzione del contratto e recesso

Qualora si verifichi ritardo nei tempi di intervento indicati sarà applicata una penale di Euro 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno di ritardo per un massimo di cinque giorni; tale penale sarà detratta dall'importo del corrispettivo di aggiudicazione.

Trascorso infruttuosamente tale termine, il Comune avrà la facoltà di far effettuare il ripristino ad altro soggetto di suo gradimento addebitando alla Società inadempiente l'intero onore economico sostenuto e di recedere dal contratto.

In caso di inadempienza o gravi negligenze consistenti nel mancato rispetto delle condizioni poste dal presente avviso il Comune provvederà alla tempestiva contestazione tramite comunicazione scritta inviata a mezzo fax all'interessato.

Quest'ultimo avrà un tempo massimo di 2 giorni per replicare, scaduti i quali, nel caso di motivazioni non esaustive o mancata risposta, l'Ente adotterà i seguenti provvedimenti:

- applicazione di una penale pari ad € 25,00 per ciascuna inadempienza riscontrata;
- risoluzione del contratto in caso di ripetute inadempienze, valutabili in almeno 5 contestazioni.

In tali ipotesi sarà dovuto il corrispettivo maturato sino al momento della revoca, fatto salvo il recupero degli eventuali danni subiti dall'Amministrazione.

Le parti possono recedere in qualsiasi momento dal contratto previa comunicazione scritta da trasmettere alla controparte mediante raccomandata r.r., almeno tre mesi prima.

Art. 7) Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso, si fa riferimento e rinvio a tutte le disposizioni normative vigenti che regolano la materia.

Art. 8) Revisione dei prezzi

Non è prevista la revisione dei prezzi per tutta la vigenza del contratto.

Art. 9) Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato nel termine di trenta giorni dall'avvenuta verifica sulle prestazioni rese e prevista dall'art.307 comma 2 del D.P.R. 207/2010, verifica che dovrà essere effettuata entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture, emesse con frequenza mensile.

Ogni fattura riportante il prezzo orario ed il totale delle ore svolte, dovrà fare riferimento alle presenze svolte presso la struttura comunale monitorate tramite badge.

Resta nella facoltà del Committente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.4 comma 4 del d.lgs. 9/10/20023 n.231, di differire tale termine a 60 giorni senza che il ritardo del pagamento comporti l'applicazione di interessi moratori.

Non sono comunque dovuti interessi nel caso venga disconosciuta la regolarità delle fatture, anche in virtù di contestazioni in atto ovvero di irregolarità riscontrate nei documenti.

Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo di eventuali penali applicate per inadempienza a carico dell'aggiudicatario. Eventuali ritardi nel pagamento da parte dell'ente, dovuti a causa di forza maggiore, non esonerano in alcun modo l'impresa dagli obblighi ed oneri ad essa derivanti dalla presente.

La liquidazione dei corrispettivi è subordinata all'acquisizione del DURC ai sensi dell'art.6, c.3, del DPR 207/2010.

Con i corrispettivi di cui sopra si intendono interamente compensati tutte le prestazioni e le spese necessarie per la perfetta esecuzione del servizio, qualsiasi onere espresso e non inerente e conseguente la presente lettera d'invito.

Art. 10) Responsabile del Procedimento

Il Responsabile del Procedimento è la Dr.ssa Eleonora Burchianti tel. 0588/62319, affarigenerali@comune.pomarance.pi.it.

Art. 11) Trattamento dei dati personali

Ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003, si fa presente che il conferimento di dati all'Ente appaltante è necessario per l'assolvimento dei compiti previsti dalla legge e per l'affidamento dell'appalto.

I dati verranno trattati con e senza l'ausilio di mezzi elettronici in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, da parte del personale del medesimo Ente appaltante per le sole finalità inerenti il procedimento.

Il Direttore del Settore Affari Generali
Dott.ssa Eleonora Burchianti