

# **Libero Consorzio Comunale di Trapani**

CAPITOLATO D'ONERI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA  
TECNICA DEL C.E.D. DEL  
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI TRAPANI

## PREMESSA

Il servizio “Statistica e Sistemi Informativi” del Libero Consorzio Comunale di Trapani è oggi posto al centro di tutta una serie di iniziative finalizzate al miglioramento della efficienza dei servizi e della trasparenza amministrativa.

Ad esso sono richiesti con urgenza e professionalità la gestione di un Sistema Informativo Amministrativo ed al contempo l’implementazione di un sistema di comunicazione con il mondo esterno che va dal semplice cittadino agli altri Enti della Pubblica Amministrazione.

Essendo la struttura del CED, in termini di risorse umane, sottodimensionata e quindi non abbastanza adeguata per offrire in tempi brevi le soluzioni auspiccate, si ritiene opportuno integrare la produzione interna del settore con prodotti e servizi da acquisire dal mercato esterno.

## ART.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza del sistema informatico dell’Ente comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i Sistemi HW e SW alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori.

Il servizio riguarda l’affidamento, ad Azienda specializzata, dell’ Assistenza Tecnica sistemistica da svolgersi “**a chiamata**”, secondo le specifiche esigenze che l’Amministrazione di volta in volta manifesterà e nei limiti del “**monte ore**” disponibile;

Il servizio sarà aggiudicato previa procedura di Richiesta di offerta sul Mercato Elettronico, con le specifiche e le condizioni del presente capitolato, da aggiudicare **al prezzo più basso**.

A seguito del rilascio, da parte del produttore, di un aggiornamento e/o di una correzione SW, il Servizio di Assistenza collabora con il Servizio “Sistemi Informativi” dell’Ente per l’esecuzione ed il controllo delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi di esercizio, per i quali lo stesso Servizio “Sistemi Informativi” è l’unico responsabile. Le attività previste del servizio fornitura possono, quindi, essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l’occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Sono comprese in questa classe anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore di sistemi, che non comportano oneri contrattuali.

Quindi il servizio comprenderà:

- Assistenza sistemistica sui prodotti Microsoft
- Assistenza sistemistica Linux Server
- Assistenza su Microsoft Active Directory
- Assistenza su sistemi di web server IIS e Apache
- Assistenza su DBMS relazionali MySQL , Microsoft Sql Server, Oracle
- Assistenza sugli apparati di rete (router, switch, cavi rame/fibra ottica)
- Assistenza sugli apparati di sicurezza (OptiQroute 2180, UTM Fortinet)
- Assistenza sui sistemi di protezione da Virus
- Assistenza sui sistemi di Backup e Disaster Recovery

- Assistenza sui sistemi Storage (HP MSA 1000 - HP MSL 6000 – HPE MSA P2000 - HPE StoreEasy 1440 Storage - HP StorageWorks MSA2000)
- Assistenza sui sistemi di posta elettronica Zimbra Collaboration Server
- Assistenza su VMware vSphere 5.5 Essentials Plus
- Assistenza sui servizi DNS
- Consulenza progettuale

## **ART.2 OBIETTIVI**

Il servizio di Assistenza si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- fornire tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
- gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi;
- la "crescita" culturale e tecnica del personale interno, con una ricaduta notevole in termini di professionalità a medio e lungo termine.

## **ART. 3 UTENZA**

L'utenza di questo servizio è l'Information Technologies dell'Amministrazione che ha necessità di mantenere aggiornati e funzionanti i componenti HW e SW della propria infrastruttura tecnologica.

## **ART. 4 GESTIONE DEGLI INTERVENTI A CHIAMATA**

### **Art. 4.1 GESTIONE DEGLI INTERVENTI STRAORDINARI (guasti o malfunzionamenti)**

Help desk:

Tale servizio dovrà essere previsto per la segnalazione di tutte le problematiche hardware e software di base e per le problematiche indicate nel presente capitolato, secondo due livelli di intervento:

#### 1° livello:

Gli operatori di primo livello forniranno un supporto immediato e cercheranno di risolvere telefonicamente, le problematiche riscontrate.

#### 2° livello

E' rappresentato dai tecnici indicati al punto 6) che, contattato l'utente finale, tenteranno di risolvere con gli strumenti di controllo remoto la problematica riscontrata.

A tale scopo l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione n. 1 personal computer in rete per l'assistenza tecnica in remoto a mezzo di appositi programmi che consentono l'"accesso remoto" ai server.

In tal senso, l'accesso da remoto ai server dell'amministrazione dovrà seguire la seguente procedura:

1. il controllo degli accessi per interventi, anche da remoto, deve essere gestito dal personale della Amministrazione il quale solo su esigenze specifiche può richiedere l'intervento tecnico alla ditta aggiudicataria;
2. la richiesta, formale, è oggetto di concessione di autorizzazione all'intervento ed è in questa fase che viene data comunicazione sulle modalità di accesso alla ditta esterna.
3. ad intervento ultimato, la ditta esterna deve responsabilmente dichiarare la descrizione dell'intervento effettuato, specificando la data e l'ora di inizio e fine intervento;
4. il personale del Libero Consorzio deve verificare ed approvare quanto dichiarato e il buon esito dell'intervento;
5. il personale della Libero Consorzio, ad intervento completato, deve adoperarsi per non consentire alcun accesso successivo non autorizzato.

**Qualora il problema non venga risolto dai due livelli precedenti, entro le 24 ore dalla richiesta di intervento, l'aggiudicatario si impegna alla risoluzione definitiva con un intervento on-site.**

Gli interventi devono effettuarsi, salvo diverso accordo con i funzionari dell'Amministrazione, dalle 8 alle 18, dal Lunedì al Venerdì.

Sulla base delle esigenze dell'Amministrazione, potranno essere richiesti interventi tecnici anche al di fuori del sopraccitato orario e nei giorni prefestivi e festivi.

#### **Art. 4.2 GESTIONE DEGLI INTERVENTI PROGRAMMATI**

Sulla base delle esigenze dell'Amministrazione ed in particolare per attività inerenti la cyber security, la progettazione, l'implementazione e la messa in esercizio di nuovi sistemi informatici, potranno essere richiesti interventi "programmati" da effettuarsi esclusivamente in presenza, presso il Ced del Libero Consorzio Comunale di Trapani.

#### **ART.5 VINCOLI**

L'Aggiudicatario si impegna ad eseguire gli interventi nei siti in cui sono installate apparecchiature ed impianti previa richiesta dell'Amministrazione.

La tipologia di interventi è la seguente:

- interventi di assistenza per eliminare ogni anomalia di funzionamento sulle macchine o negli impianti durante il loro uso;
- sostituzione di tutte le parti difettose con pezzi di ricambio forniti dall' Amministrazione;
- trattamento di tutti i dispositivi di I/O con diagnostici atti a rilevare vizi occulti che possono pregiudicare il funzionamento del sistema anche mediante impiego di analizzatori di rete e dispositivi di verifica;

- ripristino dell'operatività delle apparecchiature e in particolare, per i Server e, eventuale ricarica dei Sistemi operativi, degli applicativi e degli altri software preesistenti; i funzionari dell'Amministrazione verificheranno l'effettivo funzionamento delle apparecchiature e degli impianti dopo l'eliminazione del guasto;
- l'Aggiudicatario si fa carico di tutti i sistemi di sicurezza atti ad assicurare la salvaguardia dei dati durante il processo di manutenzione;
- aggiornamento di tutti i prodotti software installati sulle apparecchiature dell'Amministrazione in termini di patch, service pack o drivers, con le modalità indicate dall'Amministrazione.
- Si impegna a fornire servizi di installazione software, secondo le indicazioni dell'Amministrazione, su tutto il parco hardware oggetto del presente capitolato tramite il servizio di accesso remoto o interventi on-site;
- monitoraggio periodico del carico dei server con eventuale spostamento di cartelle e/o applicazioni in altri server al fine di migliorare il bilanciamento del carico di lavoro, con conseguente aggiornamento dei puntamenti sui vari client, in base agli accordi con i tecnici dell'Amministrazione;
- realizzazione delle strategie di backup e di Disaster Recovery, individuate con i tecnici dell'Amministrazione;
- Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 la presente procedura di gara è sottoposta alla seguente clausola sociale (applicabile nel caso in cui il concorrente non abbia sottoscritto alcun contratto collettivo): "L'appaltatore si impegna, in via prioritaria, all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, dallo stesso individuate come idonee, limitatamente al personale richiesto dal presente capitolato per l'espletamento del servizio da affidare qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione di impresa".  
L'aggiudicatario si obbliga a trasmettere al Libero Consorzio Comunale di Trapani copia dei contratti di lavoro individuali sottoscritti dai dipendenti al fine di permettere i necessari controlli circa l'esatta rispondenza degli stessi alle condizioni previste in materia di personale dal progetto tecnico presentato in sede di gara.

## **ART.6 REQUISITI**

- a) Non sono ammissibili offerte parziali di servizi.
- b) Le fasi attuative devono essere affidate dalla Ditta aggiudicataria ad un proprio Gruppo di Lavoro, appositamente costituito dal personale professionalmente qualificato e titolato.  
Il servizio dovrà prevedere per gli interventi, la costante presenza di tecnici dotati delle seguenti certificazioni:
  - Almeno una certificazione Windows Server MTA o MCSE o MCSA;
  - Almeno una certificazione SQL Server MTA o MCSE o MCSA;
  - VMware Professional o VMware Advanced Professional o VMware Expert;
  - HP Ase Sistemi Server Proliant;
- c) In caso di assenza dei tecnici, questi dovranno essere suppliti da tecnici con analoga qualifica professionale;
- d) Gli interventi devono effettuarsi, salvo diverso accordo con i funzionari dell'Amministrazione, dalle 8 alle 18, dal Lunedì al Venerdì.

- e) L'Aggiudicatario dovrà fornire un elenco con le generalità delle persone adibite allo svolgimento dei servizi di assistenza , per consentire il riconoscimento degli stessi all'ingresso nei locali dell'Amministrazione.

## **ART.7        DIMENSIONI DELLA FORNITURA.**

I fattori che maggiormente influenzano la fornitura sono:

- Gli interventi tecnici devono essere effettuati presso il servizio "Sistemi Informativi" del Libero Consorzio Comunale di Trapani entro 24 hh dalla data della richiesta anche telefonica e dovranno essere risolutivi. Nel caso del persistere di mancata, ritardata e/o inefficace prestazione, questa Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'Art. 1456 del C.C
- la dislocazione dei siti oggetto del servizio si trova in un'unica sede e precisamente presso il Ced del Libero Consorzio Comunale di Trapani Via Osorio n° 22 Trapani.
- Il parco SW/HW installato è così distribuito:
  - n° 14 Server Windows
  - n° 18 server con SO Linux
  - tra cui:
    - n° 3 server DBMS
    - n° 1 server di posta elettronica(Zimbra)
    - n° 3 server di Domain Controller
    - n° 12 web server
    - n° 1 server DNS
    - n°1 Ambiente VMWARE (Vcenter 5.5 configurato con 3 nodi)

## **ART.8        IMPORTO MASSIMO COMPLESSIVO DELLA COMMESSA**

L'importo complessivo della fornitura è di Euro **19.990,00** (diciannovemilanovecentonovanta/00), iva esclusa, per un importo a base d'asta di 40,00 euro (quaranta/00) quale costo orario del servizio di assistenza.

Gli oneri per la sicurezza sono pari 0(zero) euro.

## **ART.9        DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO**

Il contratto di assistenza avrà una durata massima di mesi 24 dalla stipula e potrà essere rinnovato, per un periodo di uguale durata, o alla scadenza naturale del contratto oppure al completamento del monte ore previsto dalla fornitura. Eventuali ore eccedenti potranno essere utilizzati non oltre i 6 mesi successivi la scadenza del contratto.

Eventuali disdette dovranno comunicarsi alle parti, a mezzo PEC o raccomandata A.R. , 60 gg prima della data di scadenza del contratto.

## **ART.10        PAGAMENTI**

Le fatture relative ai servizi dovranno essere emesse trimestralmente, dovranno riferirsi ai Rapportini di Intervento compilati e controfirmati da un funzionario dell'Amministrazione e

dovranno pervenire al Libero Consorzio Comunale di Trapani, Piazza Vittorio Veneto 2, 91100 Trapani.

La trasmissione delle fatture da parte dei soggetti fornitori di beni e servizi dovrà avvenire unicamente attraverso il Sistema di Interscambio utilizzando il codice univoco ufficio **UFBXQT**.

Il pagamento avverrà di norma entro 30 (trenta) giorni data fattura.

#### **ART.11 TUTELA CONTRO AZIONI DI TERZI**

La ditta aggiudicataria assume ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati eventualmente al Libero Consorzio Comunale di Trapani e/o a terzi in dipendenza di dolo e/o colpa nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto.

La ditta aggiudicataria assume inoltre ogni responsabilità ed onere derivante da diritti di proprietà di terzi in ordine alle attrezzature e mezzi utilizzati per l'esecuzione del servizio.

A fronte di quanto sopra il fornitore manleva il Libero Consorzio Comunale di Trapani da ogni pretesa e/o azione dovesse essere intrapresa da terzi per fatti propri e/o di propri dipendenti e/o di propri collaboratori ex art. 1381 C.C. assumendosi l'onere di rimborso di qualsiasi spesa conseguente anche per eventuali perizie tecniche e/o assistenze legali.

#### **ART.12 CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile il contratto si intenderà automaticamente risolto qualora, nell'arco della vigenza contrattuale, per fatto non imputabile al Libero Consorzio Comunale di Trapani e/o a causa di decisioni di altri Enti il servizio dovesse non essere più necessario. In tale caso l'aggiudicatario non avrà diritto ad alcun indennizzo e/o di pretesa alcuna oltre al pagamento della parte di servizio fino a quel momento eseguito e non ancora pagato.

La ditta aggiudicataria si impegna ad accettare le seguenti cause che costituiscono clausole risolutive espresse del contratto:

- a) Mancato rispetto dei termini e delle modalità delle prestazioni come stabilite dall'Amministrazione;
- b) Inadempienze per mancato o insufficiente (qualitativamente o quantitativamente) espletamento del servizio;
- c) Reiterata violazione delle norme del Contratto;
- d) Mancato rispetto della normativa in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori della ditta aggiudicataria.

#### **ART.13 RICHIAMO ALLE LEGGI**

Per quanto non prescritto dal presente documento si rinvia alla vigente normativa comunitaria e nazionale in materia di appalti pubblici di servizi.

#### **ART.14 FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione ed esecuzione delle clausole del Disciplinare di gara, del Capitolato Speciale e del Contratto o comunque da esse derivate, è competente, in via esclusiva, il Foro di Trapani.

*In ogni caso, per espressa e comune volontà delle Parti, anche in pendenza di controversia, l'Impresa appaltatrice si obbliga a proseguire ugualmente nell'esecuzione del servizio, salvo diversa disposizione del Libero Consorzio Comunale di Trapani.*

#### **Art. 15           MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE**

L'offerta deve pervenire al Libero Consorzio Comunale di Trapani nel rispetto delle modalità ed entro il termine indicato nella Richiesta di offerta (RdO) inviata con il sistema telematico del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA). Il servizio sarà aggiudicato previo procedura di Richiesta di offerta sul Mercato Elettronico al prezzo più basso.

È richiesto l'invio telematico del presente capitolato tecnico controfirmato digitalmente; l'apposizione di detta firma verrà considerata quale accettazione di tutte le clausole e condizioni in esso contenute. Inoltre è altresì richiesto l'invio telematico, con firma digitale, delle certificazioni previste all'art. 6 del presente capitolato.

#### **ART.16       PENALE PER IL RITARDO NELL'INTERVENTO DI ASSISTENZA**

Per ogni giorno di ritardo nell'intervento di assistenza sarà applicata una penale pecuniaria di €. 100 (cento).

#### **Art. 17           RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La ditta aggiudicataria non potrà utilizzare alcuna informazione e/o dato acquisito durante il rapporto contrattuale, né costituire banche dati a fini commerciali e/o divulgativi se non previa autorizzazione della Ente, e nei limiti strettamente connessi con gli obblighi fiscali relativi all'adempimento del contratto.

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto da parte del concorrente attesta l'avvenuta presa visione delle modalità relative al trattamento dei dati personali, indicate nell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003

**Il Responsabile del Servizio "Sistemi Informativi"  
Gaspere Di Gesù**