



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

MANUTENZIONE SISTEMI INFORMATICI

CAPITOLATO SPECIALE

INDICE

1.	Caratteristiche e Livelli Minimi Servizio	3
2.	Descrizione ambienti operativi.....	4
3.	Sistema di gestione ticket e codici attività	4
4.	Esempio di compilazione dell'intervento con le attività svolte	5
5.	Report per il monitoraggio del servizio	5
6.	Formulazione offerta:.....	6
7.	Criterio aggiudicazione	6
8.	Budget e modalità di Fatturazione	6
9.	Periodo affidamento.....	7
10.	Deposito Cauzionale	7
11.	Penali	7
12.	Recesso	8
13.	Modifiche del Contratto	8
14.	Subappalto.....	8
15.	Revisione e invariabilità dei prezzi	9
16.	Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.....	9
17.	Foro competente	10
18.	Allegati:.....	11

1. Caratteristiche e Livelli Minimi Servizio

Servizio di manutenzione e assistenza delle stazioni di lavoro degli uffici comunali costituite da personal computer e relativi software, nonché espletamento di servizi connessi

- Installazione e manutenzione postazioni di lavoro hardware (pc con relative periferiche di input e output)
- Installazione e aggiornamento dei sistemi operativi e dei software installati su pc periferici
- Movimentazione per rinnovo parco hardware
- Supporto per attività specialistiche

L'assistenza dovrà essere garantita per tutto l'orario di lavoro dell'Amministrazione ovvero dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00

Tutte le “attività” oggetto del servizio di assistenza, sono da effettuarsi esclusivamente “on site” sul territorio del Comune di Firenze

Le richieste di intervento vengono inoltrate alla ditta fornitrice dai tecnici della **Direzione Sistemi Informativi (DSI)** attraverso il sistema informatico GLPI (gestione ticket); le segnalazioni riporteranno l'indicazione e la tipologia di malfunzionamento della postazione di lavoro, il nominativo del referente dell'Amministrazione da contattare e la sede presso la quale dovrà essere effettuato l'intervento.

I tecnici incaricati dalla ditta fornitrice prenderanno in carico l'intervento tramite il sistema di gestione ticket GLPI e riporteranno su tale sistema la o le attività svolte annotando eventuali problematiche che dovessero insorgere.

La ditta dovrà sempre concordare con l'utente interessato, ovvero con il facilitatore alle nuove tecnologie (referente informatico) dell'ufficio interessato, la data e l'ora dell'appuntamento.

Per gli interventi aperti dopo le ore 17.00 i tempi di presa in carico e ripristino operatività verranno calcolati a partire dalle ore 8.00 del primo giorno lavorativo successivo. Nel computo di suddetti tempi non saranno conteggiate le giornate di sabato ed i giorni festivi.

Gli apparati forniti in sostituzione in caso di guasti (“muletti”) sono a totale carico della Ditta e non devono essere di qualità inferiore rispetto a quelli rimossi.

SLA.1	Operatività della postazione ripristinata entro 2gg lavorativi dall’assegnazione (anche ricorrendo ad eventuale “muletto”) o entro la data concordata con l’utente (per incidenti non bloccanti)
SLA.2	Operatività della postazione ripristinata entro 4gg lavorativi dall’assegnazione (anche ricorrendo ad eventuale “muletto”)
SLA.3	Interventi ancora non risolti oltre i 30gg solari dall’assegnazione

2. Descrizione ambienti operativi

I sistemi operativi sui quali i tecnici possono trovarsi ad operare sono:

Windows 2000 Pro (residuale, ad esaurimento), Windows Vista (residuale, ad esaurimento), Windows 8.1 (residuale, ad esaurimento), Windows XP Professional SP3 (ad esaurimento), Windows 7, Windows 10, GNU/Linux (Debian ≥ 4 / Ubuntu ≥ 12.04 / CentOS ≥ 6).

Per maggiori dettagli si veda l'allegato tecnico “Parco macchine” che riporta la situazione rilevata dal sistema di inventario automatico ad inizio Aprile 2019.

3. Sistema di gestione ticket e codici attività

Il sistema di gestione ticket attualmente utilizzato dal Comune di Firenze è basato sul software open source GLPI ed è accessibile via web sia dall'interno che dall'esterno della rete Comunale.

Gli interventi per la ditta di assistenza saranno assegnati dal personale della Direzione Sistemi Informativi (DSI), tramite sistema di ticketing, ad un gruppo creato appositamente nel sistema GLPI e sarà cura del fornitore decidere se far gestire gli interventi ad un unico coordinatore o se inserire più tecnici all'interno di tale gruppo.

Utenti, personale della DSI e tecnici incaricati dalla ditta di assistenza dovranno riportare sul ticket ogni aggiornamento utile alla gestione del problema. Quanto tracciato nel sistema di ticketing farà fede sia per eventuali controversie che per il monitoraggio dei livelli di servizio. Ad ogni chiamata (o ticket, o intervento) assegnato in GLPI, potranno corrispondere uno o più **codici attività** da parte del tecnico incaricato.

Codici attività

Descrizione macro Attività	CODICI attività	Costo BASE
INSTALLAZIONE (Vedi allegato B)/ COPIA/ TRASFERIMENTO DATI/ SPOSTAMENTO/ DISMISSIONE/	APPL-FULL/ COPIA/ SPOSTAMENTO-PDL	€ 25,00
PC HARDWARE (Periferiche Input, Schede vide, Mother Board, CPU...)	PC-MEDIUM	€ 35,00
PC Periferiche Medium (HD, Monitor..)	PERIFERICHE-MEDIUM	€ 80,00
VERIFICA/ RIPRISTINO S.O. da Immagine base	SO-BASE /VERIFICA	€ 15,00
SUPPORTO SPECIALISTICO	CP	€ 30,00

4. Esempio di compilazione dell'intervento con le attività svolte

Supponiamo di avere una richiesta di intervento (ticket) aperto per mancato avvio di un PC. Dall'indagine il Tecnico incaricato evidenzia la rottura imminente del disco con la necessità di salvare i dati utente, ripristinando il sistema operativo (e profilo utente) sul nuovo disco. Sul ticket il tecnico riporterà, in opportuni campi, oltre alla descrizione dell'intervento, i codici delle attività svolte:

- COPIA (salvataggio e successivo ripristino dati utente)
- COPIA + PERIFERICHE-MEDIUM (Sostituzione HD)
- SO-BASE (per il ripristino del Sistema Operativo da immagine standard).

Detti codici saranno utilizzati per quantificare l'importo di fatturazione dell'intervento e per analisi statistica.

5. Report per il monitoraggio del servizio

La ditta aggiudicataria si impegna a produrre mensilmente o rendere disponibili via web i seguenti report riepilogativi degli interventi effettuati con, almeno, le seguenti informazioni:

1. Report Chiamate: su base mensile, per i ticket risolti nel mese o ancora aperti, che dovrà indicare: numero del ticket, codici attività svolte, stato dell'intervento, data di

presa in carico, data di ripristino operatività della Postazione, data fine intervento (soluzione)

2. Report SLA: andamento grafico da inizio anno (YTD) – per i livelli di servizio (SLA) richiesti all’articolo 2 del Capitolato di gara.
3. Report Attività: su base mensile e da inizio anno (YTD) – Numero di Attività effettuate (raggruppate per codice Attività), distinte per Sede di Intervento.

I report potranno riportare dati aggregati e/o rappresentazioni grafiche ma i dati numerici sottostanti dovranno comunque essere resi disponibili su foglio di calcolo in formato aperto OpenDocument (ods) oppure Office Open XML (xlsx).

6. Formulazione offerta:

La ditta dovrà fornire la percentuale di ribasso (unica per tutte le voci) rispetto alla colonna denominata “Costo BASE”, come da scheda Allegato C

7. Criterio aggiudicazione

Massimo ribasso, compilando la scheda Allegato C

8. Budget e modalità di Fatturazione

Il budget a disposizione € 25.000 + IVA ed è così suddiviso:

- Massimo € 10.000 + IVA al 31.12.2019
- Massimo € 15.000 + IVA dal 01.01.2020 a fine contratto

La fatturazione dovrà avvenire in base alle attività svolte estratte dalle statistiche e successivamente alla verifica e convalida da parte del RUP. Le fatture dovranno riportare obbligatoriamente il codice CIG e gli estremi del provvedimento dirigenziale di affidamento e saranno liquidate successivamente all’emissione dell’attestazione di regolare esecuzione.

Le fatture dovranno essere emesse secondo la seguente tempistica:

- I tranche al 31.12.2019
- II tranche (a saldo) a fine contratto

9. Periodo affidamento

7 mesi dall'invio dell'ordine

10. Deposito Cauzionale

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento della gestione, il soggetto aggiudicatario dovrà costituire un deposito cauzionale per una somma pari al 10% dell'importo contrattuale; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è calcolata secondo quanto stabilito all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese certificate ai sensi dell'art. 93, comma 7 del D.Lgs. 50/2016.

Tale deposito resterà vincolato a favore dell'ente committente fino al termine del periodo contrattuale.

Ove non sussistano contestazioni formali tra le parti, la cauzione prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto, dopo la verifica della regolare esecuzione del servizio.

11. Penali

Le penali, in conformità a quanto indicato dal Decreto legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii., sempre salvo la risarcibilità dell'eventuale maggior danno, saranno applicate nei seguenti casi:

- **ritardo SLA 1-2-3** (o di **presa in carico**) sulla segnalazione non imputabile al Committente, la penale equivale a 1/50000 (un cinquanta millesimo o 0,02‰) dell'importo di aggiudicazione per ogni ora lavorativa di ritardo nell'intervallo indicato, giorni festivi esclusi, quindi per un massimo teorico, considerando gli SLA minimi richiesti, pari allo 0,16‰ per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- **carenze professionali e/o qualitative nell'espletamento del servizio**; qualora il personale tecnico non fosse adeguati, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il Comune invierà una prima comunicazione formale di richiamo alla Ditta Aggiudicataria con l'indicazione dettagliata delle carenze rilevate. Il Fornitore deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi indicando i comportamenti e le soluzioni poste in essere, entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi

a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Qualora si verificassero successivamente i medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza, il Comune potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo ed applicare contestualmente una penale di 1/3000 (un tre millesimo o 0,33‰) al giorno lavorativo per ogni episodio contestato. Al perdurare dei problemi l'Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato.

12. Recesso

Il recesso dal contratto è soggetto alla disciplina dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016

13. Modifiche del Contratto

1 - Le modifiche, nonché le varianti del presente contratto devono essere autorizzate dal RUP.

2 - Si applicano in ogni caso le disposizioni dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

14. Subappalto

È vietata qualunque cessione o subappalto di tutto o di parte della fornitura ad altre ditte senza autorizzazione da parte del Comune, sotto pena di risoluzione del contratto, nonché del risarcimento di ogni eventuale conseguente danno.

L'affidatario potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché:

- a) l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto;
- b) all'atto dell'offerta il fornitore abbia indicato le attività che intende subappaltare o concedere in cottimo;
- b) il fornitore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- c) il subappaltatore sia in possesso dei necessari requisiti di ordine speciale.

Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

15. Revisione e invariabilità dei prezzi

Il rischio dell'esecuzione del presente appalto è a totale carico dell'Appaltatore. L'art. 1664 c.c., 1° comma, non si applica al presente appalto. E' possibile procedere alla revisione dei prezzi esclusivamente nei casi, con le modalità e nei limiti di cui all'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs.n.50 del 2016. Non si procede alla revisione dei prezzi in aumento quando la variazione dei prezzi è imputabile a fatto dell'Appaltatore.

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto. Il fornitore, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

16. Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.

Il fornitore è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (e in particolare quelle contenute nel regolamento UE 2016/679) con specifico riferimento alle misure di sicurezza adeguate, al rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default, nonché delle prescrizioni specificatamente dal Titolare e suoi delegati durante l'espletamento della prestazione.

Con la sottoscrizione del presente capitolato il fornitore assume, nella persona indicata come referente della presente prestazione, il ruolo, gli obblighi e le responsabilità del responsabile privacy ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016.

Il fornitore provvede ad individuare al proprio interno, ai sensi del medesimo art. 28, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali per l'esecuzione del presente Capitolato.

Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e,

comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della presente prestazione, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

Al termine dell'esecuzione della presente prestazione, il fornitore è tenuto a distruggere ogni supporto informatico, cartaceo e/o di qualsiasi altra natura ancora in suo possesso, nei quali siano contenuti i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nel corso del rapporto contrattuale, in conformità a quanto all'uopo previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm. e Regolamento UE 675/2016) e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione al committente dei predetti dati ed informazioni.

L'obbligo di cui ai precedenti commi sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della presente prestazione; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza sopra indicati.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale comportamento al committente.

17. Foro competente

Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

Ai sensi dell'art. 209 comma 2 del D.lgs 50/2016 e ss.mm.ii il contratto non conterrà la clausola compromissoria. E' pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. E' vietato in ogni caso il compromesso.

18. Allegati:

- Allegato A parco macchine dell'Ente
- Allegato B Check list Configurazione postazione standard
- Allegato C Scheda offerta