



COMUNE di GRAGNANO

(Provincia di Napoli)

SETTORE FINANZIARIO SERVIZIO PROVVEDITORATO

Capitolato speciale d'appalto

per il Servizio di Assistenza e Riparazione dei prodotti informatici
degli Uffici Comunali per gli anni 2011-2012

Art. 1 Oggetto

Costituisce oggetto del presente capitolato la fornitura dei seguenti servizi:

- a) Servizio di Help Desk;
- b) Servizio di Assistenza e Riparazione Hardware e Ripristino Software;
- c) Installazione e disinstallazione d'apparecchiature informatiche;
- d) Servizio di Assistenza e Riparazione della Rete Aziendale;

Servizio di Assistenza e Riparazione della Rete Aziendale

Tali servizi sono da espletarsi entro il territorio del Comune di Gragnano su circa n. 130 stazioni di lavoro presso le seguenti dislocazioni:

- Sede Comunale di Via V. Veneto n. 15;
- Sede Comunale Ungaretti di Via S. Croce;
- Sede Anagrafe Via Castellammare;
- Sede Anagrafe Parco Imperiale;
- Sede Biblioteca comunale Via dei Sepolcri;
- Sede Comunale casa Gualzetti Via V. Lombardi

Art. 2 - Descrizione del servizio

A) Servizio di Help Desk

Oggetto del servizio

Il servizio di Help Desk dovrà fornire agli utenti consulenza, assistenza e supporto specialistico telefonico, sia sul hardware e che sul software di base, sistema operativo più pacchetto office. Inoltre il servizio di Help Desk dovrà prevedere la ricezione delle chiamate da parte degli utenti, l'attivazione degli interventi di assistenza tecnica hardware e software, l'attivazione e il coordinamento delle terze parti se richiesto per la soluzione del problema. Per "terze parti" si intendono le ditte fornitrici di assistenza in garanzia su beni informatici di proprietà del Comune.

Le configurazioni hardware e software di base installate presso il Comune per le quali Help Desk dovrà fornire supporto sono le seguenti:

- 1) Client e Server con processore famiglia Intel e Amd ;
- 2) Stampanti a aghi, laser e ink jet- b/n e colori;
- 3) Windows ME, Windows 2000, Windows XP, Vista Win 7;
- 4) Microsoft Office;
- 5) Fax;
- 6) Fotocopiatrici di proprietà Comunale;

Modalità del Servizio

Le richieste di manutenzione sia hardware che software, per un numero illimitato, saranno richieste dall'utente direttamente all'Help Desk. Che dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 dalle 15.30 alle 18,00 e dovrà essere raggiungibile telefonicamente o con altri strumenti di comunicazione concordati. Sarà compito dell'Help Desk analizzare le richieste di intervento, fornire supporto telefonico e nel caso di guasto non risolvibile telefonicamente attivare il tecnico di manutenzione che si recherà presso il cliente (on site) al fine di ripristinare il guasto. Per ogni richiesta di intervento l'utente deve segnalare il tipo d'apparecchiatura, il numero di matricola della stessa, l'anomalia riscontrata ed il proprio indirizzo e ogni altro dato utile.

B) Servizio di Assistenza e Riparazione Hardware e Ripristino Software

Oggetto del Servizio

Il servizio prevede l'assistenza sia hardware che software non pianificata delle postazioni (Server, PC desktop, notebooks, stampanti, fax e fotocopiatrici) esistenti nel Comune di Gragnano (il cui numero è di circa 130 PC, circa 100 stampanti e 1 fotocopiatrice) e consiste nella riparazione/risoluzione dei guasti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature. La riattivazione delle funzionalità può avvenire mediante:

1) Per interventi di tipo hardware: riparazione e/o sostituzione delle parti difettose, in modo da assicurare il ripristino totale del normale stato di funzionamento ed operatività delle apparecchiature medesime. Il servizio è da ritenersi comprensivo della manodopera e della fornitura delle parti di ricambio.

2) Per interventi di tipo software: ripristino della configurazione del software di base (Win 2000, Win XP, Vista, WIN 7 Microsoft Office), Back up documenti, in modo da assicurare il ripristino totale del normale stato di funzionamento ed operatività delle apparecchiature medesime, configurando l'apparecchiatura informatica per la Rete Aziendale.

In ogni caso dovrà essere garantito un supporto in hw e in servizi per l'eventuale recupero dei dati soggetti al rischio di perdita nel caso di formattazione e/o reinstallazione di componenti hardware software.

Modalità del Servizio

Gli interventi di assistenza hardware e software non risolvibili telefonicamente saranno effettuati da tecnici dell'appaltatore mediante intervento presso l'utente.

Gli interventi dovranno avere luogo entro le 5 ore lavorative successive alla chiamata con risoluzione entro 15 ore lavorative dall'intervento o, nei casi di particolare urgenza ad insindacabile giudizio del Servizio C.E.D. del Comune di Gragnano e per un numero non superiore alle 2 chiamate nel mese, entro le 3 ore con risoluzione entro le 8 ore successive all'intervento, presso i locali del Comune dove sono collocate le apparecchiature, durante tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi e le festività locali) nell'orario tra le 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 18.20. Ogni intervento dovrà essere chiuso mediante apposito verbale redatto su carta intestata della ditta appaltatrice, controfirmato dal tecnico esecutore del servizio e dall'addetto al servizio C.E.D. Tale intervento dovrà specificare:

- 1) numero progressivo attribuito alla chiamata;
- 2) data di emissione,
- 3) ora e inizio dell'intervento;
- 4) ora e termine dell'intervento;
- 5) descrizione, marca, codice prodotto e numero seriale di ogni componente sostituito;
- 6) esito finale:
 - a) riparazione completata a regola d'arte;
 - b) riparazione non completata perché necessari ulteriori componenti di ricambio;
 - c) riparazione non completata perché necessaria verifica laboratorio.

Tutti gli interventi con esito finale come da precedenti punti b) e c), devono essere ricondotti ad esito finale come da punto a) entro i due giorni lavorativi successivi, salvo quanto previsto nel prosieguo circa il tempo necessario alle riparazioni presso il laboratorio. (La giornata lavorativa è considerata di 8 ore lavorative).

La manutenzione dovrà comprendere, oltre alla riparazione dei guasti:

- la fornitura del materiale non consumabile (HD, lettore DVD, schede video ecc.)
- il ripristino della configurazione del software sistema operativo di base e dell'eventuale configurazione del software presente (MSOffice-win zip, adobe, antivirus) e configurazione della rete;
- Il ripristino software della funzionalità delle apparecchiature pregiudicata causa d'uso errato o d'eventi eccezionali;

Non saranno compresi nel servizio di manutenzione:

- La fornitura di materiale di consumo (toner, fusori, cartucce di stampa per stampa ad impatto, floppy);
- Le operazioni di riverniciatura delle macchine;
- La riparazione di danni in dipendenza da manomissioni, tumulti, incendi, inondazioni.

Le nuove parti installate diverranno di proprietà del Comune e non potranno essere disinstallate e ritirate dall'appaltatore allo scadere del contratto. Le parti sostituite saranno ritirate dall'appaltatore.

Eventuali interventi hardware che richiedano più di 24 ore solari per il ripristino e che prevedano il trasporto delle apparecchiature presso i laboratori dell'appaltatore del servizio dovranno essere comunicati al Servizio C.E.D. del comune. Il trasporto delle apparecchiature sarà a carico dell'appaltatore, senza spese aggiuntive, mentre sarà a carico del Comune di Gragnano l'emissione del documento accompagnatorio.

L'appaltatore sarà responsabile di ogni danno conseguente e/o derivante dal trasporto o dalla custodia delle macchine.

Il tempo necessario alle riparazioni presso i laboratori dell'appaltatore non dovrà eccedere i 7 giorni solari dalla richiesta dell'intervento.

Durante il suddetto periodo l'appaltatore dovrà consegnare temporaneamente e gratuitamente all'utente interessato un'apparecchiatura sostitutiva con caratteristiche, come minimo, equivalenti a quella ritirata e dovrà metterla in funzione.

C) Servizio di installazione e disinstallazione di apparecchiature informatiche

Oggetto del Servizio

Il Servizio dovrà gestire:

- a) le attività necessarie per la disinstallazione e l'installazione a seguito del trasferimento di apparecchiature all'interno del Comune di Gragnano.
- b) L'installazione delle stazioni di lavoro e delle apparecchiature di nuova acquisizione.
- c) L'installazione/disinstallazione di eventuali add on/accessori.

Modalità del servizio

1. Le attività di installazione, disinstallazione o trasferimento nell'ambito degli uffici con relativa reinstallazione dovranno prevedere:

- La disinstallazione ed installazione delle apparecchiature
- L'installazione di upgrade o espansioni
- L'installazione del software di base
- L'installazione o il trasferimento dei dati degli utenti o di pacchetti software
- Il collegamento ad apparecchiature già esistenti nella sede dell'utente
- Il collegamento a eventuali reti locali, o all'elaboratore centrale
- Il collaudo finale della configurazione per la verifica delle funzionalità.

2. L'installazione (presso la dislocazione preventivamente comunicata dal Servizio C.E.D.) e la configurazione delle nuove stazioni di lavoro e delle nuove attrezzature acquistate dal Comune di Gragnano con le seguenti modalità:

- Operazioni di disimballo della strumentazione;
- Sistemazione delle apparecchiature su appositi arredi;
- Collegamento delle apparecchiature alla rete elettrica;
- L'installazione del sistema operativo con i relativi test di funzionamento;
- Informazioni al personale comunale circa le principali nozioni per l'accensione, lo spegnimento ecc.;
- L'installazione hw (schede di collegamento) e sw (sistema operativo di rete) sul "server" e sulle postazioni di lavoro configurate in "rete locale";
- L'installazione del software di sistema, e dei pacchetti software Microsoft Office;
- In caso di sostituzione di pc preesistente ripristino sulla nuova apparecchiatura di eventuali software ed archivi nel pc che è sostituito;

Resta inteso che tali prodotti rientreranno immediatamente all'interno del servizio di manutenzione salvo che per la fornitura dei pezzi di ricambio che saranno a carico della Società appaltatrice delle apparecchiature per tutta la durata della garanzia.

Le attività di disinstallazione dovranno prevedere la rimozione delle apparecchiature, il loro imballaggio in contenitori messi a disposizione dal Comune di Gragnano. Tutte le altre attività qui non menzionate saranno eseguite dal Comune di Gragnano.

Le attività che prevedono l'installazione/disinstallazione dei prodotti saranno richieste all' Help Desk e dovranno essere effettuate entro 5 giorni dalla comunicazione.

La società appaltatrice dovrà garantire un massimo di 10 installazioni/disinstallazioni al mese con una quantità giornaliera non superiore alle 2 unità.

Per intervento si intende un trasferimento di apparecchiatura (disinstallazione più installazione) o la sostituzione di apparecchiatura obsoleta con altra più recente.

In ogni caso dovrà essere garantito un supporto in hw e in servizi per l'eventuale recupero dei dati soggetti al rischio di perdita in ragione degli interventi effettuati.

Lo smaltimento delle apparecchiature sarà a carico del Comune di Gragnano.

Nell'offerta dovrà essere presentato un piano economico nel caso si dovesse superare il numero di installazioni/disinstallazioni previste.

d) Servizio di Assistenza e Riparazione della Rete Aziendale

Oggetto del Servizio

Il Servizio prevede l'assistenza di tutta la rete informatica del Comune e consiste nella riparazione, risoluzione di eventuali guasti, l'installazione di almeno 10 punti rete all'anno e lo spostamento di punti rete.

Gli interventi devono essere effettuati durante tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi e le festività locali) nell'orario tra le 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 18.20.

Art. 3 – Condizioni particolari

La Ditta aggiudicataria non appena ricevuto l'incarico dovrà provvedere, coadiuvata da personale del Servizio C.E.D all'effettuazione di un inventario in formato elettronico Access, che comporterà la seguenti attività:

A) Raccolta dati relativi alle apparecchiature costituenti l'oggetto del contratto e conseguente costituzione di una Banca dati contenente:

- Dati identificativi dell'apparecchio: marca, modello, caratteristiche, IP;
- Ubicazione: Settore/Servizio, indirizzo, edificio, piano, ufficio;
- Dati dell'assegnatario: nome, Telefono.

B) Assegnazione di un numero identificativo che potrà essere anche uguale al numero dell'Inventario Comunale o assegnato appositamente. Le attività si dovranno concludere entro trenta giorni dalla stipula del contratto e non potranno essere effettuate il mercoledì.

C) La Società appaltatrice per l'espletamento dei servizi sopra descritti dovrà garantire la presenza di un tecnico specializzato (residente presso il Servizio C.E.D. del Comune), almeno un giorno a settimana il mercoledì, dalle 8.30 alle 13.30 dalle 15.30 alle 18.20 oltre a mettere a disposizione

eventuali altri tecnici di supporto disponibili presso la sede della Società cui si possa fare ricorso in caso di punte di lavoro da smaltire, comunicando nome e cognome della persona.

Art. 4 – Importo e durata dell'appalto

Importo complessivo stimato per € 18.000,00, iva esclusa per totali di € 21,600,00 iva compresa, per il periodo di due anni, dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2012.

Art. 5 – Regolarità fiscale

Presentare al 6° e al 12° mese il Documento Unico di Regolarità' Contributiva (DURC) e regolarità fiscale.

Art. 6 - Cauzione

A garanzia della perfetta esecuzione dell'appalto e dell'osservanza di tutte le norme contrattuali la Ditta aggiudicataria è tenuta a prestare cauzione nelle forme previste dalla legge e nella misura del 10% dell'importo di aggiudicazione mediante contanti o fideiussione bancaria e/o assicurativa, per l'intera durata dell'appalto.

Art. 7 - Modalità di pagamento

Il pagamento avverrà a rate mensili posticipate, sulla base di regolari fatture emesse dalla ditta aggiudicataria.

La liquidazione delle suddette somme avverrà da parte del Responsabile del Servizio Economato previa attestazione di regolarità delle prestazioni da parte del Responsabile del Servizio C.E.D.

Il pagamento del corrispettivo avverrà entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture.

Eventuali ritardi nei pagamenti dovuti all'espletamento di formalità amministrative, non daranno luogo ad alcuna maturazione di interessi a favore del fornitore.

Art. 8 – Revisione periodica dei prezzi

Il prezzo unitario offerto dalla ditta risultante aggiudicataria vale come prezzo contrattuale e non è soggetto a revisione per tutta la durata dell'appalto.

Art. 9 – Penalità

Il mancato rispetto dei termini previsti dal presente Capitolato comporta l'applicazione di una pena pecuniaria di € 300,00 per ogni infrazione commessa. La contestazione prevede un periodo non inferiore a cinque giorni, dalla ricezione, entro il quale il fornitore potrà presentare le proprie controdeduzioni.

Art. 10 - Spese contrattuali

Tutte le spese, imposte e tasse alle quali darà luogo il contratto, quali quelle di bollo, di registrazione, di diritti fissi di segreteria e di scritturazione, sono a carico della Ditta aggiudicataria che vi si obbliga, ammontano a circa 450/500 €.

Art. 11 - Piano di sicurezza

Costituisce obbligo per l'aggiudicatario di predisporre il piano per la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro secondo il disposto dell'art. 4 comma 2 del D.Lgs. n. 626 del 1994 come sostituito dall'art. 3 del D.Lgs. n. 242 del 1996.

Art. 12 Tutela dei lavoratori disabili

La ditta ha l'obbligo di rispettare la normativa legislativa in materia di assunzione di lavoratori disabili, così come previsto della Legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

Art. 13 Risoluzione del contratto

L'amministrazione si riserva di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento per comprovata inadempienza da parte della ditta aggiudicataria alle clausole contrattuali.

Si ha la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora si verifichi la cessione e qualsiasi altra forma di subappalto, per abbandono dell'appalto, per cessazione dell'azienda, cessazione di attività o fallimento, atti di sequestro e pignoramento a carico della ditta aggiudicataria, per l'ipotesi prevista nel capitolato.

Nelle ipotesi al precedente comma, l'Amministrazione, senza diritto di preventiva costituzione in mora dell'aggiudicatario, dichiarerà risolto di diritto il contratto a mezzo di determinazione dirigenziale, dandone semplice comunicazione all'aggiudicatario e provvedendo come meglio crederà per la continuazione dell'appalto del servizio, con l'obbligo per l'appaltatore decaduto di risarcire all'Amministrazione stessa i danni economici subiti.

Clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto nell'ipotesi di 4 contestazioni in un anno solare.

Art. 14 – Responsabilità verso terzi

La ditta dovrà rispondere in proprio di ogni danno che possa derivare per causa della sua opera sia verso il committente che verso terzi.

Nelle prestazioni relative all'esercizio la ditta aggiudicataria deve adottare tutti gli accorgimenti idonei per garantire l'incolumità delle persone presenti sul luogo del lavoro ed anche per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ne consegue che ogni responsabilità civile e penale in caso di infortuni sarà assunta dalla ditta esecutrice.

Art. 15 – Sicurezza dei dati – protezione dei dati personali

L'aggiudicatario dovrà garantire al Comune, mediante autocertificazione da fornire con cadenza annuale, che il trattamento dei dati gestiti per conto dell'Amministrazione Comunale avviene in piena conformità a quanto previsto dal Testo Unico per la protezione dei dati personali, D.Lgs. 196 del 30/06/2003, ed eventuali integrazioni o modificazioni.

Sarà possibile ogni operazione da parte dell'Amministrazione Comunale volta ad accertare il rispetto delle procedure adottate dal contraente in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi, e degli altri obblighi assunti.

L'aggiudicatario non potrà conservare copia di dati e programmi del Comune di Gragnano, né alcuna documentazione inerente ad essi.

L'aggiudicatario si impegna a comunicare il nominativo del responsabile della sicurezza informatica. L'aggiudicatario dovrà inoltre assicurare che il proprio personale o suoi incaricati non possano rendere disponibili informazioni acquisite nell'ambito del servizio, se non previa autorizzazione scritta del Comune di Gragnano.

Art. 16 – Rinvio

Per quanto non previsto espressamente nel presente capitolato si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore, oltre che al Regolamento dei Contratti del Comune di Gragnano.

Art. 17 - Foro competente

Per la definizione di eventuali controversie che insorgessero sarà esclusa la competenza arbitrale e le stesse saranno devolute alla Magistratura Ordinaria del Foro di Torre Annunziata.

Art. 11 – personale tecnico addetto

- 1) La ditta aggiudicataria deve comunicare, entro 10 giorni dall'inizio dell'appalto, i nominativi dei tecnici dipendenti cui è affidata l'assistenza e la manutenzione delle stampanti.
- 2) Il personale addetto dovrà essere munito di distintivo o tessera indicante la denominazione della ditta aggiudicataria dai cui dipende.
- 3) Ogni variazione del personale addetto dovrà essere notificata tempestivamente al C.E.D.
- 4) L'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza da parte della ditta appaltatrice ad altre ditte, comporterà la risoluzione del contratto così come specificato nel successivo articolo 23.

In ogni caso dovrà essere garantito un supporto in hw e in servizi per l'eventuale recupero dei dati soggetti al rischio di perdita nel caso di formattazione e/o reinstallazione di componenti hardware software