



CITTA' DI CASTROVILLARI
Provincia di Cosenza

***SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE
HARDWARE E SOFTWARE DEL COMUNE DI
CASTROVILLARI***

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente capitolato speciale d'appalto l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione hardware e software delle attrezzature informatiche in uso presso gli uffici del Comune di Castrovillari che solo a titolo identificativo vengono quantificate in numero di 130.

I servizi dovranno essere svolti presso le seguenti sedi del Comune:

Sede Centrale:

- Palazzo di città - Piazza Municipio, 1 - Castrovillari

Sedi periferiche:

- Palazzo Gallo - Piazza Vittorio Emanuele II - Castrovillari
- Palazzo Calvosa - Corso Garibaldi, 258
- Palazzo ex Tribunale - Via XX Settembre - Castrovillari
- Uffici siti presso Protoconvento Francescano - Castrovillari

e/o eventuali altre sedi che saranno individuate dal Comune nel periodo di durata contrattuale.

Art. 2 - Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è fissata in anni due decorrenti presumibilmente dal mese di Gennaio 2018 e dalla data di stipula del contratto.

Si precisa che non è ammessa alcuna revisione dei prezzi nei 2 (due) anni di durata del contratto

Il Comune di Castrovillari si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario a completare la procedura di espletamento di una nuova gara. L'esecutore si impegna, pertanto, ad assicurare la prosecuzione del servizio agli stessi patti e condizioni in essere, fino alla stipula del nuovo contratto. E' escluso ogni tacito rinnovo.

Art. 3 – Valore dell'appalto

L'ammontare presunto dell'appalto per i due anni di contratto è pari ad € 23.200,00 oltre i.v.a. come per legge.

In considerazione della tipologia del servizio e/o fornitura prestati, si ritiene congruo stimare pari a zero l'importo degli oneri della sicurezza derivanti dai rischi da interferenza.

Art 4 – Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica consiste nel mantenere in piena efficacia e sicurezza il sistema informatico dell'Ente, garantendo la manutenzione hardware e software di tutte le postazioni di lavoro, del software di sistema, del programma antivirus e di altre attrezzature tecnico-informatiche, nonché la sostituzione e riparazione dei componenti hardware.

Le attività previste riguardano nel dettaglio:

- Assistenza alla gestione e alla manutenzione dei software di sistema;
- Assistenza agli operatori nelle problematiche giornaliere
- Gestione dei backup;
- Gestione dei software antivirus;
- Configurazioni software e hardware nuove postazioni in rete
- Interventi tecnici di manutenzione hardware e software
- Interventi tecnici sui sistemi operativi client:
- Assistenza alla gestione della rete intranet ed internet

- Gestione rete e realizzazione piano e regole IP
- Gestione policy Firewall
- Consulenza per lo sviluppo e la gestione del sito web istituzionale;
- Consulenza agli uffici dell'Ente per problematiche varie;
- Assistenza sistemistica e di rete.
- Assistenza software su stampanti di rete

Il servizio di manutenzione non comprende, per quanto riguarda le apparecchiature, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere.

Si precisa che l'amministrazione non metterà in nessun caso a disposizione alcun locale per le macchine di cortesia o per le parti di ricambio delle postazioni di lavoro oggetto di manutenzione.

Art. 5 – Modalità di attivazione degli interventi e tempi di ripristino

Per gli interventi di manutenzione e di assistenza tecnica, l'Ente comunicherà con l'operatore economico o tramite internet, o via e-mail o per via telefonica/fax. L'operatore economico aggiudicatario dovrà quindi mettere a disposizione dell'Ente tali canali di comunicazione, garantendone, in particolar modo, il supporto telefonico per la manutenzione e la funzionalità dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- dalle 9.30 alle 12.30

e nei giorni di martedì e giovedì

- dalle 16.00 alle 17.30.

In casi eccezionali potrà essere richiesto l'intervento anche al di fuori dei giorni e degli orari sopra indicati (es. consultazioni elettorali, scadenze relative ad inoltro telematico di dati, ecc.).

Art. 6 – Servizi di Manutenzione Ordinaria

Per manutenzione ordinaria s'intende il complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware in dotazione, nonché dei software installati.

Nel corso della verifica l'operatore economico aggiudicatario provvederà ad eseguire le normali operazioni di pulizia esterna ed interna delle apparecchiature, nonché ad attivare quelle normali precauzioni in modo da evitare, per quanto possibile, guasti causati da cattiva manutenzione. L'attività di manutenzione verrà espletata mediante controlli periodici, non inferiori ad un controllo mensile, su tutte le macchine, programmati d'intesa con i responsabili di settore/servizio.

Per le attrezzature in garanzia l'Impresa dovrà garantire il servizio di chiamata al fornitore.

Art. 7 – Servizi di assistenza tecnica

In caso di guasto di qualsiasi apparecchio la ditta aggiudicataria, dovrà, pena la risoluzione contrattuale, essere in loco entro **2 ore lavorative** dalla chiamata che avverrà tramite e-mail, fax o per via telefonica.

Le tipologie di intervento che potranno essere richieste sono le seguenti:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- installazione e configurazione applicativi;
- installazioni e configurazioni periferiche, compresi eventuali modem;
- installazione software ed aggiornamento del sistema operativo che l'Ente indicherà;

- eventuale restore dati da backup utente;
- installazione ed aggiornamento dell'antivirus, fornito dall'Ente;
- salvataggio su supporto magnetico esterno di dati installati su attrezzature di lavoro ed il loro eventuale trasferimento su altra attrezzatura di lavoro, ove ciò venga richiesto.
- fornitura e sostituzione delle parti di ricambio rotti, usurati o in avaria con accessori originali della relativa apparecchiatura.

Tale elenco non è esaustivo e pertanto potranno rientrare nel servizio di assistenza tecnica altre tipologie di intervento non compresi nell'elenco sopra riportato. Tutte le parti o gli elementi sostituiti dovranno essere smaltiti a cura e spese dell'operatore economico aggiudicatario. Nel caso in cui non sia possibile riparare il guasto in loco, l'operatore economico provvederà a trasportare, a suo carico e spese, l'apparecchio guasto nella propria struttura per le procedure idonee alla riparazione dello stesso. In caso di fermo prolungato per più di 3 giorni dell'apparecchio l'operatore economico, provvederà a sue cure e spese, all'immediata sostituzione con altro apparecchio simile, fornito in comodato d'uso per un numero massimo di due unità da sostituire contemporaneamente. L'attrezzatura in comodato d'uso potrà essere recuperata dall'operatore economico affidatario solo nel momento in cui sarà restituita l'apparecchiatura riparata.

Art. 8 – Fornitura e sostituzione degli apparati in caso di guasto

In caso di guasti la riparazione e, ove necessario, la sostituzione dei componenti mal funzionanti, esclusi i materiali di consumo, avverrà in forma gratuita se i componenti sono ancora coperti da garanzia del produttore. In caso di guasto, invece, ad apparati non più in garanzia, l'operatore economico provvederà direttamente all'acquisto ed alla sostituzione del pezzo originale da cambiare sino ad una spesa massima di € 200,00, previa autorizzazione ed impegno della relativa spesa a cura del responsabile del settore/servizio interessato. Su richiesta del committente, l'aggiudicatario fornirà copia delle fatture che attestano le spese sostenute per l'acquisizione dei suddetti prodotti, pena il loro mancato riconoscimento.

Tutte le riparazioni o sostituzioni effettuate dovranno essere condotte utilizzando componenti originali nuovi, oppure, per i soli componenti non più reperibili sul mercato, qualitativamente idonei allo scopo. In ogni caso le caratteristiche tecniche non devono essere inferiori ai pezzi sostituiti.

Nel caso in cui il costo dei componenti da sostituire superi la somma di € 200,00 l'operatore economico compilerà la relativa scheda tecnica che sottoporrà alla valutazione del responsabile del settore/servizio interessato.

Art. 9 - Garanzie

La garanzia sugli interventi di manutenzione hardware inerenti le parti sostituite, ha la durata di 12 mesi decorrenti dalla data di esecuzione dei lavori, ovvero dalla data di installazione.

Art. 10 - Sopralluoghi

Tutti i soggetti che intendono partecipare alla gara hanno l'obbligo di visitare i luoghi di esecuzione dell'appalto. Alla visita sarà necessaria la presenza del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione al fine di prendere visione dell'edificio, aree esterne e attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione dell'appalto.

Al termine del sopralluogo il funzionario incaricato rilascerà una certificazione attestante l'avvenuto sopralluogo.

I soggetti che intendono partecipare alla gara danno in tal modo atto, senza riserva di sorta:

- di aver eseguito un attento e approfondito sopralluogo dell'edificio, aree esterne attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione dell'appalto;
- di avere conseguentemente verificato e valutato, mediante la diretta conoscenza, i rischi connessi ai profili di sicurezza dell'edificio, locali, ambienti interni ed esterni, attrezzature, impianti e quant'altro interessato all'esecuzione dell'appalto, al fine di preordinare ogni necessario o utile presidio di protezione e di predisporre adeguati interventi di prevenzione e protezione verso i propri lavoratori.

Art 11 – Rendicontazione degli interventi

L'operatore economico affidatario prima di restituire un'apparecchiatura riparata dovrà verificare ed attestare il suo corretto funzionamento al fine di evitare ulteriori interventi ingiustificati sulla medesima apparecchiatura. Per ciascun intervento, pertanto, l'operatore economico affidatario produrrà un rapporto riepilogativo sull'attività svolta, che dovrà contenere:

- tipologia dell'intervento
- descrizione dettagliata delle attività svolte
- elenco delle parti sostituite
- firma del tecnico che ha eseguito l'intervento.

Il rapporto dovrà essere inviato entro 5 giorni lavorativi all'ufficio che ha richiesto l'intervento.

Art. 12 – Fatturazione e pagamenti

Il Comune si impegna ad effettuare il pagamento dei servizi resi mensilmente, previa presentazione di fattura e previa verifica della regolarità contributiva entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione della fattura.

Art 13 – Obblighi e responsabilità dell'esecutore

L'operatore economico esecutore del servizio si obbliga:

- a) ad applicare ai propri dipendenti tutte le disposizioni normative e retributive risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, nel rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti nonché nel rispetto degli obblighi in materia di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- b) a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assicurativa, sanitaria, previste per i dipendenti dalla vigente normativa;
- c) ad applicare integralmente nei confronti di tutti i lavoratori dipendenti impiegati nell'esecuzione della prestazione, le condizioni economiche e normative previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali ed integrativi durante lo svolgimento della prestazione. I suddetti obblighi vincolano la ditta esecutrice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Sono a carico dell'operatore economico esecutore tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese per il personale, di trasporto, di viaggio ecc.

L'operatore economico è tenuto ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti in materia.

L'operatore economico si impegna altresì a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme e prescrizioni di legge vigenti in

materia, nonché dai danni a persone o cose che possano derivare all'Ente nell'esecuzione del servizio in oggetto.

La ditta è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa avverso i rischi derivanti dalla responsabilità civile con un massimale unico di € 250.000,00.

Art 14 – Penalità ed esecuzione in danno

L'appaltatore dovrà prestare il servizio nei modi, nei termini e forme previste dal presente capitolato. Nel caso di ritardi nell'esecuzione delle prestazioni nonché di persistente inadempimento, non imputabile a cause di forza maggiore, sarà facoltà del Comune di Castrovillari applicare una penale pari ad € 200,00 per ogni violazione rilevata. In caso di recidiva, le infrazioni riscontrate comporteranno l'applicazione di una penalità doppia. L'applicazione della penale verrà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, alla quale l'esecutore avrà facoltà di presentare controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni, sulle quali l'Ente deciderà in via definitiva entro i 30 (trenta) giorni successivi. Il Comune di Castrovillari si riserva di far eseguire da altri il mancato o incompleto o trascurato servizio, a spese dell'esecutore inadempiente.

L'importo delle penalità comminate verrà addebitato sulle fatture da liquidare.

Art 15 – Recesso

E' facoltà del Comune di Castrovillari recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento della sua esecuzione, previo preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da comunicare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In tal caso all'operatore economico spetterà soltanto il corrispettivo del servizio eseguito, esclusi ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo e ogni ragione o pretesa di qualsiasi genere.

Art 16 – Risoluzione del contratto

Salvo quanto previsto dall'art. 14 del presente Capitolato ed oltre ai casi di risoluzione stabiliti dal Codice Civile, l'Ente si riserva la facoltà di risoluzione anticipata del contratto nei seguenti casi:

- frode e grave negligenza nell'esecuzione del servizio;
- manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e mancato adempimento degli obblighi contributivi, previdenziali ed assicurativi nei confronti del personale dipendente;
- sospensione del servizio da parte dell'operatore economico aggiudicatario senza giustificato motivo;
- qualora le penalità eventualmente applicate abbiano superato il limite del 10% dell'importo complessivo annuo;
- gravi difformità, deficienze nell'esecuzione del servizio rispetto a quanto stabilito dal presente capitolato;
- in caso di ottenimento per due volte consecutive di DURC negativo a carico dell'esecutore, ai sensi dell'art.6 del DPR 207/2010 e s.m.i;
- qualora l'esecutore non ottemperi alle disposizioni di cui alla Legge 136/2010 e s.m.i;
- affidamento delle prestazioni in subappalto;
- cessione totale o parziale del presente contratto;
- in tutti gli altri casi previsti per legge o per i quali nel presente capitolato sia prevista la facoltà di risoluzione del contratto per la stazione appaltante.

L'operatore economico dovrà fornire le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta. Ove lo stesso non provveda, il Comune di Castrovillari avrà la facoltà di considerare risolto di diritto il contratto, procedendo all'incameramento della cauzione e all'esecuzione del servizio in danno all'operatore economico inadempiente, a carico del quale resterà l'onere degli eventuali maggiori costi sostenuti dall'Ente. Resta salva per il Comune di Castrovillari l'azione per il risarcimento del maggior danno ed ogni altra azione a tutela dei propri diritti.

Art. 17 – Subappalto, cessione del contratto e del credito.

Il subappalto è vietato, pena la risoluzione del contratto. E' vietata ogni forma totale o parziale di cessione del contratto, pena la risoluzione del contratto di cui al precedente articolo 16. La cessione dei crediti è consentita nei limiti di cui all'articolo 106 del D.lgs 50/2016 e s.m.i, nel rispetto degli obblighi di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i.-

Art. 18 – Tracciabilità dei flussi finanziari

L'esecutore si impegna ed obbliga ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i. Il Comune di Castrovillari effettuerà i pagamenti esclusivamente tramite bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, alla gestione dei movimenti finanziari i cui estremi identificativi verranno comunicati dall'operatore economico aggiudicatario nei termini di cui all'art. 3 comma 7 della legge 136/2010 e s.m.i., corredati dalle informazioni ivi previste.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, o degli altri strumenti idonei, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituirà causa di risoluzione del contratto. I dati personali raccolti saranno trattati, anche con mezzi informatici, esclusivamente per il procedimento per il quale la dichiarazione viene resa (art.13 D.Lgs. 196/2003).

Art 19 – Controversie

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti la definizione delle controversie è attribuita alla giurisdizione del giudice ordinario. A tale scopo viene stabilito come foro competente in via esclusiva quello di Castrovillari.

Art 20 – Rinvio

Per quanto non espressamente indicato nella presente lex specialis di gara si rinvia a quanto disposto dal D.lgs 50/2016 e s.m.i, dal D.P.R. 207/2010 e dalle leggi vigenti in materia.