

DISCIPLINARE PRESTAZIONALE

ATTIVITA' DI

ASSISTENZA E MANUTENZIONE

HARDWARE E SOFTWARE

Triennio 2014 - 2016

Art. 1 - Premessa

Il presente disciplinare contiene le specifiche tecniche relative alle prestazioni per la manutenzione hardware e software del sistema informativo del Comune di Locorotondo.

Nel corpo del presente disciplinare, alla terminologia di seguito elencata, viene attribuito il seguente significato:

Amministrazione o Ente	Il Comune di Locorotondo;
Fornitore o Impresa	L'impresa fornitrice del servizio;
Fornitura	L'erogazione del servizio di manutenzione, assistenza e configurazione hardware e del relativo software;
Hardware	La componente fisica del sistema
Software di base	Programmi basilari per il funzionamento dell'elaboratore e di tutti i suoi componenti
Software applicativo	Programmi che risolvono i problemi specifici dell'utente (videoscrittura, ecc)
Sistema	L'insieme delle componenti hardware e software che costituiscono il sistema informativo dell'ente (escluso il software gestionale - esempio applicativi sicraweb, ecc.);
Servizio	Il servizio o l'insieme dei servizi costituenti la fornitura;
Responsabile della fornitura	La persona nominata dal fornitore o impresa per il coordinamento del servizio;
Ced	Servizio Autonomo Informatico del Comune di Locorotondo;
Manutenzione ordinaria	Interventi programmati per operazioni di manutenzione preventiva (aggiornamenti S.O., backup, ecc..) del sistema informativo comunale;
Manutenzione straordinaria	Interventi necessari per la configurazione, installazione software e per la risoluzione di guasti o malfunzionamenti hardware e software del sistema informativo comunale;

Art. 2 – Oggetto del servizio

Costituisce oggetto del presente disciplinare l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione hardware e software di base delle attrezzature costituenti il "Sistema Informativo" del Comune di Locorotondo, dislocato presso le seguenti sedi:

- sede principale in Piazza Aldo Moro (Palazzo Comunale);
- sede secondaria in Via Morelli (Biblioteca Comunale);
- sede secondaria in Via G. Almirante (Sala don Lino Palmisano);

Art. 3 – Durata del servizio

Il servizio avrà la durata di anni tre con decorrenza 01.01.2014 e potrà essere rinnovato per una sola volta per altri tre anni.

Art. 4 – Costo, fatturazione e pagamenti

L'ammontare annuale del servizio, comprensivo di ogni onere e spesa, è pari ad €. 12.500,00 oltre iva nella misura dovuta, che sarà liquidato a favore della ditta in due soluzioni:

- per il 50% in forma anticipata da fatturarsi entro il 31 gennaio di ogni anno di validità del servizio;
- per il 50% in forma posticipata, da fatturarsi entro il 31 gennaio dell'anno successivo;

Non è ammessa alcuna revisione dei prezzi nel periodo di validità del contratto.

Il pagamento delle fatture avverrà entro i 30 giorni decorrenti dalla data di ricevimento.

Art. 5 - Referenti di progetto

Per il Comune di Locorotondo referente unico per quanto riguarda la gestione del servizio è il Responsabile del Servizio Autonomo Informatico.

La ditta incaricata dell'esecuzione del servizio si obbliga a comunicare i nominativi ed i recapiti del Responsabile della fornitura e dei referenti tecnici entro e non oltre 10 giorni dall'approvazione delle presenti norme.

Art 6 – Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica consiste nel mantenere in piena efficacia e sicurezza il sistema informatico dell'Ente, garantendo le prestazioni tecnico-sistemistiche per la installazione, la configurazione e la manutenzione (riparazione e/o eventuale sostituzione) di hardware e software di tutte le postazioni di lavoro (desktop, thin client, notebook, stampanti), dei server, storage e networking, del software di base ed applicativo, del

programma antivirus, del Proxy e di altre attrezzature tecnico-informatiche dell'Ente.

Le attività previste riguardano nel dettaglio:

- Assistenza alla gestione e alla manutenzione dei software di sistema;
- Assistenza alla gestione dei backup;
- Assistenza alla gestione dei software antivirus;
- Installazione e configurazione nuovi apparati (client e/o server);
- Interventi tecnici di riparazione hardware;
- Interventi tecnici sui sistemi operativi client;
- Assistenza alla gestione della rete intranet.

Il servizio di manutenzione, per quanto riguarda le apparecchiature, non comprende la fornitura di pezzi di ricambio, la riparazione di guasti determinati da incendi, alluvioni, cadute e da negligenza o cattivo uso in genere e l'acquisto di pacchetti manutentivi da fornitori hardware e software.

Il servizio viene di norma fornito in teleassistenza e con un massimale di 20 (venti) giorni/uomo per anno on-site.

Art. 7 – Modalità di attivazione degli interventi e tempi di ripristino

Per gli interventi di manutenzione e di assistenza tecnica, l'Ente comunicherà con la ditta incaricata tramite internet, via e-mail o per via telefonica.

La ditta incaricata 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 8.00 alle 13.00
- dalle 15.00 alle 18.30

Per gli interventi eventualmente segnalati dopo le 17.30, i tempi di ripristino inizieranno a partire dalle 8.00 del giorno successivo.

La tele assistenza avverrà tramite l'uso del programma Team Wiever.

Art. 8 – 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 la ditta 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 a tre controlli annui, compresi nei 20 giorni/uomo annui massimi disponibili on-site, su tutte le macchine, programmati d'intesa con il responsabile del CED aziendale.

Art. 9 – Servizi di assistenza tecnica

Il caso di guasto o malfunzionamento di qualsiasi componente del sistema, la ditta dovrà essere in loco entro 8 (otto) ore lavorative successive alla chiamata.

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;
- sostituzione delle parti di ricambio rotti, usurati o in avaria con accessori originali della relativa apparecchiatura;
- installazione, configurazione e/o riconfigurazione applicativi, periferiche, ecc;
- installazione software ed aggiornamento del sistema operativo, antivirus, ecc, che l'Ente indicherà;
- gestione ed eventuale restore dati da backup;
- 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;

Tale elenco non è esaustivo e pertanto potranno rientrare nel servizio di assistenza tecnica altre tipologie di intervento non compresi nell'elenco sopra riportato.

Nel caso in cui non sia possibile riparare il guasto in loco, la ditta 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 la ditta provvederà, a sue cure e spese, all'immediata sostituzione con altro apparecchio simile, fornito in comodato d'uso. L'attrezzatura in comodato d'uso potrà essere recuperata solo nel momento in cui sarà restituita l'apparecchiatura riparata.

Art 10 – 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, la ditta provvederà, previa nulla-osta - approvazione del preventivo da parte del Responsabile CED, all'acquisto ed alla sostituzione del pezzo originale da cambiare.

In tal caso l'Ente non corrisponderà alla ditta ulteriori costi per servizi.

Art. 11 - Garanzie

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

Art. 12 – Sicurezza

Tutti gli interventi di assistenza tecnica e manutenzione devono essere effettuati in modo tale da assicurare il mantenimento ovvero l'adeguamento delle apparecchiature oggetto dell'appalto agli standard di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

Art 13 – Rendicontazione degli interventi

La ditta, 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
- nominativo e firma dei tecnici impegnati

Il rapporto dovrà essere inviato entro 5 giorni lavorativi all'Ufficio CED dell'Ente.

Art 14 – Obblighi e responsabilità dell'esecutore

La ditta esecutrice del servizio si obbliga:

a) ad applicare ai propri dipendenti tutte le disposizioni normative e retributive risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili e ad agire, nei confronti degli stessi, nel rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti nonché nel rispetto degli obblighi in materia di sicurezza;

b) a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assicurativa, sanitaria, previste per i dipendenti dalla vigente normativa;

Sono a carico della ditta tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi, 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.

La ditta è tenuta ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti, delle prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero successivamente essere emanate.

La ditta si impegna altresì a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche e di sicurezza, nonché dai danni a persone o cose che possano derivare nell'esecuzione del servizio in oggetto.

Art 15 – Penalità ed esecuzione in danno

Nel caso di ritardi nell'esecuzione delle prestazioni nonché di persistente inadempimento sarà applicata una penale pari al 5% sull'importo annuale pattuito.

L'applicazione della penale verrà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale la ditta avrà facoltà di presentare contro deduzioni entro 10 (dieci) giorni, sulle quali l'Ente deciderà in via definitiva entro i 30 (trenta) giorni successivi.

L'Ente si riserva di far eseguire da altri il mancato o incompleto o trascurato servizio, a spese della ditta inadempiente.

Art 16 – Recesso

E' in facoltà dell'Ente 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 alla ditta 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 17 – Risoluzione dell'incarico

Salvo quanto previsto dal precedente art. 15 ed oltre ai casi di risoluzione stabiliti dal Codice Civile, l'Ente si riserva la facoltà di risoluzione anticipata dell'incarico 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 della ditta senza giustificato motivo;
- qualora le penalità, eventualmente applicate, abbiano superato il limite di 2 (due) all'anno;
- subappalto e/o cessione totale o parziale del presente servizio;
- gravi difformità, deficienze nell'esecuzione del servizio rispetto a quanto stabilito dal presente regolamento;
- in caso di ottenimento per due volte consecutive di DURC negativo a carico della ditta, ai sensi dell'art. 6 del DPR 207/2010 e s.m.i;

La ditta dovrà fornire le proprie contro deduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta. Ove la stessa non provveda, l'Ente avrà la facoltà di considerare risolto di diritto il contratto, procedendo all'esecuzione del servizio in danno all'operatore economico inadempiente, a carico del quale resterà l'onere degli eventuali maggiori costi sostenuti.

Resta salva per l'Ente l'azione per il risarcimento del maggior danno ed ogni altra azione a tutela dei propri diritti.

Art. 18 – Subappalto, cessione del contratto e del credito.

E' vietata ogni forma totale o parziale di cessione o subappalto del presente incarico, pena la risoluzione dello stesso.

Art. 19 – Tracciabilità dei flussi finanziari

L'a ditta si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 e s.m.i.

Art 20 – Controversie

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti, ai sensi dell'art.240 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i, si dovrà procedere all'accordo bonario.

Ove non si proceda all'accordo bonario, la definizione delle controversie è attribuita alla giurisdizione del giudice ordinario.

A tale scopo viene stabilito come foro competente quello di Bari.

In materia di controversie sono comunque seguite le disposizioni degli art. 239 e seguenti del succitato D.Lgs 163/2006, con esclusione espressa della procedura arbitrale.

Art 21 – Rinvio

Per quanto non espressamente indicato nel presente si rinvia a quanto disposto dal D.lgs 163/2006 e s.m.i, dal D.P.R. 207/2010 nonché le norme regionali, nazionali e comunitarie vigenti in materia.